

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA Tbk MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Program Studi Manajemen



OLEH :

NAMA : SUCI PRATIWI
NPM : 1805160501
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 10 Oktober 2022, Pukul 13.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : SUCI PRATIWI
N P M : 1805160501
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA TBK. MEDAN

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE.,MM)

Penguji II

(Aswin Bancin, S.E.,M.Pd)

Pembimbing

(Rahmad Bahagia, SE,M.Si)

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)



Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : SUCI PRATIWI
N P M : 1805160501
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, September 2022

Pembimbing Skripsi

RAHMAD BAHAGIA, SE, M.Si

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



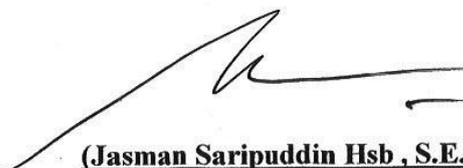
H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Suci Pratiwi
N.P.M : 1805160501
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Nama Dosen Pembimbing : Rahmad Bahagia, S.E., M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Perbaiki Latar belakang masalah	27 Juli 2022	
Bab 2	Perbaiki kerangka konseptual dan hipotesis	27 Juli 2022	
Bab 3	Indikator	31 October 2022	
Bab 4	Abstrak, kuesioner, bukti jawaban responden	30 September 2022	
Bab 5	Abstrak, perbaiki kuesioner, daftar isi	31 October 2022	
Daftar Pustaka			
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC Sidang Meja Hijau	31 October 2022	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi



(Jasman Saripuddin Hsb, S.E., M.Si.)

Medan, Oktober 2022
Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



(Rahmad Bahagia, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Suci Pratiwi
NPM : 1805160501
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)
Judul : Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap
Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan
Negara Tbk Medan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
 - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
 - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Juli 2022
Pembuat Pernyataan



SUCI PRATIWI

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA Tbk MEDAN

Suci Pratiwi

Sucipratiwi1221@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja, pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan yang berjumlah 60 pegawai. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 60 pegawai dengan menggunakan metode sampel jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan cara penyebaran kuesioner/angket skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode statistik. Metode statistik yang digunakan adalah *Statistical Program For Sosial Science (SPSS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan, pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan, pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh signifikan

Kata Kunci : Motivasi, Komunikasi, Stress Kerja, Kepuasan Kerja

Karyawan

ABSTRACT

EFFECT OF MOTIVATION, COMMUNICATION, AND WORK STRESS ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION AT PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK MEDAN

Suci Pratiwi

Sucipratiwi1221@gmail.com

Management Study Program, Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of motivation, the effect of communication on job satisfaction, the effect of job stress on job satisfaction. The research method used in this study is a quantitative research method. The population in this study were all employees of PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan, totaling 60 employees. The number of samples used in this study amounted to 60 employees using the saturated sample method. The data used in this study is primary data, namely by distributing questionnaires. The measurement scale used is the Likert scale. The data analysis technique used in this research is quantitative data analysis technique using statistical methods. The statistical method used is the Statistical Program for Social Science (SPSS). The results showed that the effect of motivation on job satisfaction had no significant effect, the effect of communication on job satisfaction had no significant effect, the effect of job stress on job satisfaction had a significant effect.

Keywords: Motivation, Communication, Job Stress, Employee Job Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Skripsi ini berjudul **“PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA Tbk MEDAN”**

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua ku tersayang Ayah tercinta Wagimin dan Ibu tercinta Sri Jumiati yang paling hebat dan telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya.

Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya dan sebesar- besarnya kepada nama-nama di bawah ini :

1. Teristimewa kepada kedua orangtua yaitu Ayahanda Wagimin dan Ibunda Sri Jumiati yang selalu memberika kasih sayang, doa, dukungan, perhatian serta dorongan moril kepada Penulis.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hsb, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Rahmad Bahagia, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan yang telah memberikan izin riset kepada kami
11. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian
12. Terimakasih Wafa Salsabila, Yogi Muhammad Fahrozi, Lily Aulia Sasmita Matondang dan Widya Oktari yang telah banyak memberikan semangat dan doa terbaik kepada penulis.
13. Keluarga besar penulis yang selalu mendoakan, memberi semangat, nasehat dan dukungan untuk penulis.

Akhirnya pada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas jasa dan bantuan yang telah diberikan. Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Medan, Oktober 2022
Penulis

Suci Pratiwi
NPM : 1805160501

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kepuasan Kerja	7
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	7
2.1.1.2 Etika dalam Kepuasan Kerja.....	8
2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	8
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja	11
2.1.2 Motivasi.....	14
2.1.2.1 Pengertian Motivasi	14
2.1.2.2 Tujuan Motivasi	15

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	16
2.1.2.4 Indikator Motivasi.....	22
2.1.3 Komunikasi.....	27
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi	27
2.1.3.2 Jenis-Jenis Komunikasi.....	28
2.1.3.3 Fungsi Komunikasi	31
2.1.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi.....	32
2.1.3.5 Indikator Komunikasi	34
2.1.4 Stres Kerja	37
2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja.....	37
2.1.4.2 Dampak Stress Kerja.....	37
2.1.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja.....	38
2.1.4.4 Indikator Stress Kerja	40
2.2 Kerangka Konseptual.....	44
2.2.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja	44
2.2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	45
2.2.3 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	46
2.3 Hipotesis Penelitian	48
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Pendekatan Penelitian	50
3.2 Definisi Operasional Variabel	50
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.4 Populasi dan Sampel.....	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56

3.6 Teknik Analisis Data.....	57
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	60
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Responden	66
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	67
4.1.3 Analisis Variabel Penelitian.....	68
4.2 Asumsi Klasik	78
4.2.1 Uji Normalitas data	78
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	79
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.3 Uji regresi Linear Berganda	81
4.4 Uji Hipotesis.....	83
4.4.1 Uji Parsial (Uji T)	83
4.4.2 Uji F (Simultan)	87
4.5 Koefisien Determinasi	88
4.6 Pembahasan	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93
5.3 Batasan Penelitian.....	94

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kepuasan Kerja	51
Tabel 3.2 Indikator Motivasi.....	51
Tabel 3.3 Indikator Komunikasi	52
Tabel 3.4 Indikator Stress Kerja	53
Tabel 3.5 Rencana Awal Penelitian	54
Tabel 3.6 Populasi dan Sampel.....	55
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Skala Likert.....	68
Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y)	69
Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel Motivasi (X1).....	72
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Komunikasi (X2)	74
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Stress Kerja (X3)	76
Tabel 4.8 Tabel Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Bergand	82
Tabel 4.10 Uji t Motivasi (X1)	84
Tabel 4.11 Uji t Variabel Komunikasi (X2)	85
Tabel 4.12 Uji t Variabel Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Y)	86
Tabel 4.13 Uji F (Simultan)	87
Table 4.14 Uji Koefisien Determinas	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	45
Gambar 2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja	46
Gambar 2.3 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	47
Gambar 2.4 Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan	48
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t	62
Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis F	63
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-plot Standardized	79
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisita	81

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan tersebut (Syaripuddin, 2018). Seorang karyawan akan merasa nyaman dan tinggi loyalitasnya pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan (Syahputra & Jufrizen, 2019). Karyawan yang memiliki kepuasan kerja berarti dia sedemikian mencintai pekerjaannya hal itu membuatnya tetap bekerja dan tidak mudah bosan (Adhan et al., 2020). Karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan. Menurut (Nasution, 2009) kepuasan kerja merupakan situasi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan terhadap pekerjaan, tingkat supervisi, hubungan antar karyawan, kesempatan untuk berkarier serta kenaikan pangkat dan upah yang sesuai.

Dalam prinsip pendahuluan ini berdasarkan wawancara awal perusahaan menuntut kinerja karyawan yang tinggi guna mencapai tujuan perusahaan. Aktivitas perusahaan yang ingin mencapai sasaran dan tujuan sesuai ketetapan

dengan mengarahkan segala tenaga, kemampuan dan waktu karyawan, situasi demikian akan menimbulkan motivasi, komunikasi, dan stress kerja sehingga tidak mendatangkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kemudian malah menyebabkan penurunan kinerja.

Motivasi kerja merupakan sikap mental atau kondisi seseorang dimana orang tersebut merasa tergerak untuk melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat berpengaruh terhadap kemampuan dan kesanggupan karyawan dalam melakukan pekerjaan(Saripuddin & Handayani, 2017). (Antonio, N. E & Sutanto, 2013)menyatakan bahwamotivasi kerja dapat ditunjukkan dengan perilaku pekerja. Karyawan yang bermotivasi tinggi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja bagi organisasi(Bemana et al., 2013). Motivasi kerja merupakan sikap mental atau kondisi seseorang dimana orang tersebut merasa tergerak untuk melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat berpengaruh terhadap kemampuan dan kesanggupan karyawan dalam melakukan pekerjaan(Jufrizen, 2018)

Dalam prinsip pendahuluan ini berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan, terdapat indikasi yang mnenyebabkan ketidakpuasan karyawan karena motivasi kerja yang rendah. Hal tersebut timbul karena kurangnya motivasi kerja yang berasal dari diri sendiri maupun rekan kerja, terjadinya kejenuhan kerja yang menyebabkan karyawan tidak mempunyai gairah dalam menjalankan pekerjaannya karena merasakan pekerjaan yang membosankan dan jenis pekerjaan yang sama, suasana kerja yang kurang nyaman dan kurangnya kegiatan rekreasi yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat menyebabkan kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja.

Komunikasi dalam perusahaan merupakan penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat maupun kritik (Endang, 2010). Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi organisasi pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya (Harahap & Rudianto, 2021).

Dalam prinsip pendahuluan ini dilihat dari 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.

Menurut (Hasibuan, 2013), stress kerja yaitu suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, orang yang stress menjadi nervous dan merasa kecuwatiran kronis.

(Rivai & Sagala, 2011) mengemukakan bahwa stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan.

Dalam prinsip pendahuluan ini berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, menyatakan bahwa terdapat masalah stress kerja yang dialami karyawan yaitu, adanya ketidakjelasan peran, dimana karyawan menjalankan

pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya contohnya seperti karyawan bidang administrasi mengambil pekerjaan pada bagian bidang sertifikasi dan perivikasi begitupun sebaliknya dan kelelahan secara psikologis seperti karyawan sering menangis karena beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan tersebut akan menimbulkan stres di lingkungan kerja.

Permasalahan yang sering terjadi adalah :

Stress kerja melibatkan suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang dapat menimbulkan perasaan tidak tenang, kecemasan, dan emosi yang tidak stabil.

Kurangnya motivasi kerja yang berasal dari diri sendiri maupun rekan kerja karena, merupakan pekerjaan yang membosankan, suasana kerja yang kurang nyaman, dan jenis pekerjaan yang sama.

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.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya motivasi kerja yang mengakibatkan kinerja karyawan rendah, dan terjadinya kejenuhan kerja.
2. Terjadinya selisih paham atas melimpahnya pekerjaan kepada rekan kerja dan hasil yang tidak sesuai.

3. Adanya kinerja karyawan yang kurang baik, dilihat dari tekanan dan desak pekerjaan yang berujung pada stress kerja.
4. Adanya ketidakpuasan dalam bekerja karena banyaknya tuntutan dari perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak melebar serta timbulnya perspektif lain maka penulis membatasi pada penelitian ini sebagai variabel. Oleh karena itu, penelitian ini hanya berfokus terhadap pengaruh motivasi, komunikasi, dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan ?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan ?
4. Apakah motivasi, komunikasi dan stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi dan stress kerja pada kepuasan kerja karyawan. Harapannya hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris mengenai hubungan antara variabel motivasi, komunikasi, stress kerja dan kepuasan kerja bagi penelitian-penelitian selanjutnya

dimasa yang akan datang. Dengan penelitian ini diharapkan menjadisebuah informasi bagi PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan tentang bagaimanacarameningkatkan kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, merupakan latihan dalam menulis dan berpikir secara ilmiah dengan menerapkan teori yang ada. Terutama pada bidang sumber daya manusia, khususnya dalam komunikasi, motivasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan
2. Sebagai masukan atau saran bagi PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan dalam hal memotivasi, komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Sebagai referensi bagi para akademis dan peneliti lain yang terkait unruk membahas penelitian tentang permasalahan motivasi, komunikasi dan stress kerja karyawan yang akan datang.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan merupakan suatu kombinasi dari tingkat aspirasi atau tingkat kebutuhan dengan jumlah yang didapat dari lingkungan. Kepuasan akan timbul bila kedua faktor tersebut terpenuhi secara berimbang, dan kepuasan akan dicapai bila dihasilkan yang diperoleh dari lingkungannya sebanding dengan tingkat kebutuhan individu (Agustina & Bismala, 2014). Begitu pula kepuasan kerja akan diperoleh jika karyawan merasa aspirasi terpenuhi dan tingkat kebutuhannya sebanding dengan apa yang ia peroleh dari pekerjaannya (Arifin, 2017)

Kepuasan kerja mempunyai 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 (Kartika & Jufrizen, 2022). Kepuasan kerja bukan hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja bisa juga berpengaruh dengan di mediasi oleh stres kerja (Mahfudz, 2017)

. Kepuasan kerja dan kinerja pegawai merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam mengelola pegawai. (Jufrizen & Kandhita, 2021)

Menurut(Rasyid & Tanjung, 2020) menyatakan bahwa: “Kepuasan adalah suatu yang bersifat individual, setiap individual memiliki arti tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut”.

Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja(Syahputra & Jufrizen, 2019)

2.1.1.2. Etika dalam Kepuasan Kerja

Orang menggunakan sebagian besar waktunya untuk bekerja dalam organisasi, dan banyak masyarakat sekarang mengharapkan perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang aman dan menyenangkan.Orang di beberapa negara dengan ketat memonitor peringkat perusahaan terbaik sebagai tempat bekerja.Ini merupakan indikasi bahwa kepuasan pekerja adalah nilai kebaikan yang dipertimbangkan sebagai kemauan baik pada *employers*. Kebaikan ini menjadi nyata ketika organisasi mempunyai kepuasan rendah.Perusahaan berusaha menyembunyikan fakta ini, dan ketika masalah etika menjadi publik, pemimpin korporasi biasa cepat memperbaiki situasi.

2.1.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.Kepuasan adalah cermin dan perasaan seseorang

terhadap pekerjaannya.(Robbins, 2009)mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.Kepuasan kerja ditentukan oleh beberapa faktor yakni kerja yang secara mental menantang, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Faktor individu, dimana kepuasan kerja dipengaruhi usia, jenis kelamin, pengalaman dan sebagainya.
2. Faktor pekerjaan, dimana kepuasan kerja dipengaruhi oleh otonomi pekerjaan, kreatifitas yang beragam, identitas tugas, keberartian tugas (*task significancy*), pekerjaan tertentu yang bermakna dalam organisasi dan lain-lain.
3. Faktor organisasional, yakni kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh skala usaha, kompleksitas organisasi, formalitas, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, lamanya beroperasi, usia kelompok kerja dan kepemimpinan.

Menurut (Griffin, 2013) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it selt*)

Adalah bahwa setiap pekerjaan membutuhkan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sulit tidaknya suatu pekerjaan dan juga perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam

melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2. Atasan (*supervision*)

Seorang atasan yang baik artinya dapat menghargai pekerjaan bawahannya untuk seorang bawahan atasan dapat dianggap figure ayah/ibu teman dan sekaligus atasannya.

3. Teman Sekerja (*Workers*)

Yaitu faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai yang lainnya baik yang sama atau yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (*Promotion*)

Adalah faktor yang berkaitan dengan ada tidaknya kesempatan untuk mendapatkan peningkatan karir selama bekerja.

5. Gaji/Upah (*pay*)

Yaitu faktor pemenuhan kebutuhan hidup para karyawan yang dianggap layak atau tidak

Menurut (Tannady, 2017) ada dua faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor pegawai Meliputi kecerdasan (IQ) kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, Pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja
2. Faktor pekerjaan Meliputi jenis pekerjaan struktur organisasi pangkat atau golongan, kedudukan, mutu, pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja

2.1.1.4. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja yang digunakan menurut(Sopiah, 2008)meliputi:

1. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda, hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan menjadi tidak puas.

2. Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecilperusahaan berhubungan dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi

3. Tingkat Pekerjaan

Pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah.

4. Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawaipegawai yang kurang puas biasanya turnoverya lebih tinggi.

5. Tingkat Kehadiran (absen)

Kerja pegawai yang akan puas biasanya cenderung tingkat kehadirannya (absen) tinggi. Maka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subyektif.

Menurut (Siagian, 2005) ada beberapa indikator kepuasan kerja yaitu:

1. Atasan

Atasan yang senantiasa memberikan perintah/petunjuk dalam pelaksanaan kerja cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan, bagi seseorang menyenangkan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

2. Rekan kerja

Kepada siapa pegawai senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan/tidak menyenangkan.

3. Gaji

Jumlah bayaran yang diterima pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.

4. Promosi

Kemungkinan pegawai dapat berkembang melalui kenaikan jabatan

5. Lingkungan kerja Lingkungan fisik dan psikologis. Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai, perusahaan harus merespon kebutuhan pegawai dan hal ini sekali lagi secara tidak

langsung telah dilakukan pada berbagai kegiatan manajemen sumber daya manusia

6. Pekerjaan itu sendiri Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

Menurut(Luthans, 2006), Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri adalah terkait dengan karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan itu menyenangkan dan memuaskan serta memberikan tantangan kepada karyawan.
2. Pendapatan/gaji adalah sejumlah upah yang diterima di mana hal ini dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding dengan orang lain dalam organisasi. Gaji merupakan imbalan tetap yang dibayarkan berupa uang secara berkala atau dengan periode yang tetap, misalnya sebulan sekali.
3. Kesempatan promosi adalah proses perubahan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dalam hierarki wewenang dan tanggung jawab yang lebih tinggi daripada wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan pada waktu sebelumnya, dengan kata lain diberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi tersebut.
4. Pengawasan adalah hubungan antara setiap karyawan dengan atasan langsung.
5. Rekan kerja adalah teman kerja dalam organisasi dan interaksinya yang bersifat kerjasama dalam pekerjaan.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1. Pengertian Motivasi

Setiap orang dalam melakukan suatu tindakan tertentu pasti didorong oleh adanya motif tertentu. Motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan (Angin, 2021). Perlu adanya motivasi yang diberikan kepada karyawan sehingga mereka menyadari bahwa pekerjaan yang mereka lakukan sangat berpengaruh terhadap capaian kinerja perusahaan (Ainanur & Tirtayasa, 2018)

(Siahaan & Bahri, 2019) Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Sedangkan, menurut (Adhan et al., 2021) menyatakan bahwa motivasi artinya keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Menurut (Hartatik, 2014), "Motivasi kerja adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai".

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu hal agar dapat mencapai tujuan atau keinginannya sesuai harapannya. Motivasi kerja untuk tiap individu yang ada di lingkungan organisasi pada dasarnya berbeda-beda sehingga semakin besar motivasi dimiliki maka semakin kuat individu tersebut melakukan hal tersebut agar dapat memaksimalkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, motivasi tersebut memiliki kekuatan yang besar sehingga sangat bermanfaat bagi setiap orang agar dapat memenuhi keinginan. Dengan adanya motivasi maka potensi-potensi yang ada dalam diri seseorang mampu diaktualisasikan secara lebih maksimal. Akan tetapi yang perlu diperhatikan dalam motivasi kerja individu adalah bagaimana mempertahankan konsistensi seseorang dalam mewujudkan motivasi menjadi kenyataan dengan baik dan berkesinambungan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi

Motivasi yang diberikan kepada seseorang memiliki beberapa tujuan. Adapun tujuan pemberian motivasi adalah :

1. Mengingat, mengaktifkan, mendorong seseorang pada tujuan tertentu.
2. Meningkatkan produktifitas.
3. Memperbaiki moral kerja dengan memberikan seseorang kesempatan untuk berprestasi dalam perusahaan.

Organisasi perusahaan yang inovatif selalu memikirkan pekerjaan yang efektif, agar pekerjaan mudah dikendalikan dan dinilai pelaksanaannya, sehingga mudah pula menetapkan kinerja pegawai. Motivasi merupakan daya dorong bagi

pegawai untuk lebih meningkatkan kualitas dan produktiitas dari dirinya agar nantinya mereka meningkatkan kualitas dan produktiitas dari dirinya agar nantinya mereka akan meningkatkan kinerja pegawainya.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Pencapaian tujuan perusahaan dipengaruhi oleh sikap terhadap produktifitas para karyawan. Produktifitas dipengaruhi oleh motivasi para karyawan untuk mencapai tujaun tersebut. Oleh karenanya manajer perusahaan harus berusaha agar para karyawannya mempunyai motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Manajemen perlu mengidentiikasi faktor-faktor dan keadaan yang mungkin mempengaruhi motivasi para karyawan sehingga mereka dapat memotivasi para pegawai, (Stoner & Freeman, 1996) menyatakan bahwa motivasi kerja yang merupakan suatu sistem dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi kerja.

1. Karakteristik Individu

Karakteristik individu didefenisikan sebagai minat, sikap, dan kebutuhan yang dibawa seseorang ke dalam situasi kerja. Dengan demikian dapat diketahui bahwa karakteristik individu meliputi minat, dirinya, pekerjaan, dan kebutuhanyang diinginkannya. Menurut (As`ad, 2004) minat adalah sikap yang membuat orang senang akan obyek situai atau ide-ide tertentu yang diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek-obyek yang disenangi itu. Pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian seseorang dengan pekerjaannya. Menurut (Gibson et al., 2005) sikap adalah kesiap siagaan mental yang dipelajari dan diorganisasikan melalui pengalaman dan berpengaruh

tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, obyek, dan situasi yang berbeda dengannya.

2. Karakteristik Pekerjaan

Sesuatu pekerjaan yang memuaskan akan memotivasi kebanyakan orang, dari pekerjaan yang tidak memuaskan. Sebagaimana dinyatakan (Noermijati, 2009) bahwa ada dua kondisi yang mempengaruhi seseorang didalam pekerjaannya yang disebut faktor penyebab kepuasan, dan faktor penyebab ketidakpuasan. Faktor penyebab kepuasan menyangkut pencapaian hasil, pengakuan, tanggung jawab, dan kemajuan dan berkaitan dengan sifat pekerjaan dan imbalan yang dihasilkan langsung dari prestasi tugas pekerjaan. Sedangkan faktor penyebab ketidakpuasan meliputi faktor-faktor seperti gaji, kondisi kerja dan kebijakan perusahaan, dimana faktor ini timbul disebabkan oleh hubungan seseorang dengan lingkungan organisasi (suasana pekerjaan) dimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

3. Karakteristik Situasi Kerja

Faktor karakteristik situasi kerja terdiri atas lingkungan kerja terdekat dan tindakan organisasi sebagai satu kesatuan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi merupakan kondisi kerja yang baik dilihat dari lingkungan kerja, perasaan diikut sertakan dalam proses administrasi dan manajemen, cara mendisiplinkan yang manusiawi, pemberian penghargaan atas dilaksanakannya tugas yang baik, kesetiaan bawahan terhadap pimpinan yang didasarkan dari segi pembentukan perilaku yang diinginkan, promosi dan perkembangan organisasi, pengertian simpatik

pada masalah pribadi bawahan. Karakteristik situasi kerja sendiri dikelompokkan sebagai berikut :

1. Lingkungan kerja terdekat

Lingkungan kerja terdekat meliputi sikap dan tindakan, rekan dan supervisor maupun pimpinan, serta iklim yang mereka ciptakan. Kebanyakan orang menginginkan persahabatan dan akan bertingkah laku sesuai dengan norma dan nilai kelompok rekan kerja. Supervisor dan pimpinan sangat mempengaruhi motivasi dengan contoh kerja dan intruksi, melalui imbalan, sanksi dan pujia, peningkatan upah dan promosi sampai dengan kritik, penurunan pangkat, dan pemutusan hubungan kerja.

2. Tindakan organisasi

Tindakan organisasi meliputi sistem imbalan organisasi yang pada umumnya mempunyai dampak yang sangat besar terhadap motivasi karyawan. Kenaikan gaji, bonus, dan promosi menjadi motivator yang kuat bagi karyawan jika dikelola secara efektif. Kultur organisasi, norma, nilai, dan keyakinan bersama dapat meningkatkan atau menurunkan motivasi. Indikasi turunnya semangat dan kegairahan kerja sangat penting untuk dicari sebab-sebabnya, sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan-tindakan pencegahan atau pemecahan masalah seawal mungkin.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut(Sutrisno, 2010), motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh dua faktor, sebagai berikut:

1. Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

a) Keinginan untuk dapat hidup

Untuk dapat mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apapun, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau tidak halal dan sebagainya. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk:

- 1) Memperoleh kompensasi yang memadai
- 2) Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai.
- 3) Kondisi kerja yang aman dan nyaman

b) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki suatu benda dapat mendorong seseorang mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak ditemui dalam kehidupan sehari-hari bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang yang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Dengan demikian harga diri, nama baik dan kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri mungkin dengan bekerja keras untuk memperbaiki nasib, mencari rezeki, sebab status diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja dan sebagainya.

d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan mencakup antara lain:

- 1) Adanya penghargaan terhadap prestasi
- 2) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
- 3) Pimpinan yang adil dan bijaksana
- 4) Perusahaan ditempat kerja dihargai oleh masyarakat

e) Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja.

Keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan dalam arti positif yaitu ingin dipilih sebagai ketua tentunya sebelumnya si pemilih ingin melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang tersebut benar-benar mau bekerja sehingga individu tersebut pantas untuk dijadikan sebagai pemimpin.

2. Faktor ekstern yang mempengaruhi motivasi kerja, antara lain:

a) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja yang bersih dan baik, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan jelas akan memotivasi tersendiri bagi para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

b) Kompensasi yang memadai

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling besar bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekereja dengna baik.

Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat karyawan kurang tertarik untuk bekerja keras dan memungkinkan bekerja dengan tidak tenang. Dengan demikian, besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

c) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan agar dapat melakukan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Bila supervisi yang dekat dengan para karyawan ini menguasai seluk beluk pekerjaan dan penuh dengan sifat kepemimpinan maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat. Dengan demikian, peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervisi sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

d) Adanya jaminan pekerjaan

Dalam hal ini, karyawan yang bekerja di perusahaan bukan hanya untuk hari ini akan tetapi berharap akan bekerja sampai tua atau pensiun nantinya sehingga karyawan tidak ada niat untuk pindah. Hal ini dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

e) Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan. Dengan demikian, status dan

kedudukan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan *sense of achieveness* dalam tugas sehari-hari.

f) Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Semua aturan ini merupakan sifat yang ditujukan untuk mengatur hubungan antar karyawan dengan perusahaan, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi jabatan, mutasi dan sebagainya.

2.1.2.4. Indikator Motivasi

Motivasi merupakan proses keterkaitan antara usaha dan pemuasan kebutuhan tertentu yang mendorong untuk kesediaan mengerahkan usaha tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Timbulnya motivasi dari dalam diri karyawan dapat dinilai dan dilihat dari:

- (1) Kerja keras, Yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.
- (2) Orientasi masa depan, Yaitu menafsirkan yang akan terjadi ke depan dan rencana akan hal tersebut.
- (3) Tingkat cita-cita yang tinggi, Yaitu apa yang diinginkan yang mungkin dapat dicapai dengan usaha atau perjuangan.
- (4) Orientasi tugas/ sasaran, Yaitu kepemimpinan yang ditunjukkan dengan focus kepada pekerjaanpekerjaan serta tanggungjawab.

- (5) Usaha untuk maju, Yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.
- (6) Ketekunan, Yaitu upaya berkesinambungan untuk mencapai tujuan tertentu tanpa mudah menyerah hingga meraih keberhasilan.
- (7) Rekan kerja yang dipilih oleh para ahli, Yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
- (8) Pemanfaatan waktu, Yaitu keadaan dimana pekerja bisa melakukan segala hal yang diinginkan tanpa adanya paksaan.(Mangkunegara, 2013)

Dan motivasi juga bisa timbul dari kebutuhan karyawan itu sendiri, seperti:

- (1) aktualisasi diri, kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.
- (2) penghargaan diri, kebutuhan akan harga diri, kebutuhan dihormati dan dihargai orang lain.
- (3) kepemilikan sosial, kebutuhan merasa memiliki, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- (4) rasa aman, kebutuhan rasa aman, kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup.

(5) kebutuhan fisiologis, kebutuhan fisiologis, kebutuhan makan, minum, perlindungan fisik, seksual, sebagai kebutuhan terendah.(Maslow, 2010).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa, indikator motivasi berupa segala sesuatu yang ada di dalam diri masing-masing karyawan berupa dorongan atau penggerak untuk mencapai apa yang mereka butuhkan dan inginkan, terutama dalam pekerjaannya.

Menurut (Priansa, 2014) mengemukakan bahwa berikut ini beberapa indikator motivasi kerja dalam diri individu antara lain:

1. Keluarga dan kebudayaan; motivasi berprestasi pegawai dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial seperti orang tua dan teman
2. Konsep diri; berkaitan dengan bagaimana pegawai berfikir tentang dirinya. Bila pegawai percaya bahwa dirinya mampu untuk melakukan sesuatu, maka pegawai akan termotivasi untuk melakukan hal tersebut.
3. Jenis kelamin; prestasi kerja di lingkungan pekerjaan umumnya diidentikkan dengan maskulinitas, sehingga banyak para wanita belajar tidak maksimal khususnya jika wanita tersebut berada di antara lingkungan pekerjaan yang didominasi pria.
4. Pengakuan dan prestasi; pegawai akan lebih termotivasi untuk bekerja keras apabila dirinya merasa diperdulikan atau diperhatikan oleh pimpinan, rekan kerja dan lingkungan kerja.
5. Cita-cita atau aspirasi; cita-cita atau aspirasi adalah suatu target yang ingin dicapai. Target ini diartikan sebagai tujuan yang ditetapkan dalam

suatu kegiatan yang mengandung makna bagi pegawai.

6. Kemampuan belajar; meliputi beberapa aspek psikis yang terdapat dalam diri pegawai, misalnya pengamatan, perhatian, ingatan, daya pikir dan fantasi. Pada kemampuan belajar ini, taraf perkembangan berpikir pegawai menjadi ukuran. Pegawai yang taraf perkembangan berpikirnya konkrit tidak sama dengan pegawai yang sudah sampai pada taraf perkembangan belajar tinggi.
7. Kondisi pegawai; kondisi fisik dan kondisi psikologis pegawai sangat mempengaruhi motivasi kerja, sehingga sebagai pimpinan organisasi harus lebih cermat melihat kondisi fisik dan psikologis pegawai.
8. Kondisi lingkungan; merupakan suatu unsur-unsur yang datang dari luar diri pegawai. Unsur ini didapat dari lingkungan keluarga, organisasi, maupun lingkungan masyarakat baik yang menghambat atau mendorong.
9. Unsur-unsur dinamis dalam pekerjaan; adalah unsur-unsur yang keberadaannya dalam proses pekerjaan tidak stabil, kadang-kadang kuat, kadang-kadang lemah, bahkan hilang sama sekali, khususnya kondisi yang sifatnya kondisional, seperti keadaan emosi pegawai, gairah belajar dan situasi dalam keluarga.
10. Kemampuan belajar; meliputi beberapa aspek psikis yang terdapat dalam diri pegawai, misalnya pengamatan, perhatian, ingatan, daya pikir dan fantasi. Pada kemampuan belajar ini, taraf perkembangan berpikir pegawai menjadi ukuran. Pegawai yang taraf perkembangan berpikirnya konkrit tidak sama dengan pegawai yang sudah sampai pada taraf perkembangan belajar tinggi.

11. Kondisi pegawai; kondisi fisik dan kondisi psikologis pegawai sangat mempengaruhi motivasi kerja, sehingga sebagai pimpinan organisasi harus lebih cermat melihat kondisi fisik dan psikologis pegawai.
12. Kondisi lingkungan; merupakan suatu unsur-unsur yang datang dari luar diri pegawai. Unsur ini didapat dari lingkungan keluarga, organisasi, maupun lingkungan masyarakat baik yang menghambat atau mendorong.
13. Unsur-unsur dinamis dalam pekerjaan; adalah unsur-unsur yang keberadaannya dalam proses pekerjaan tidak stabil, kadang-kadang kuat, kadang-kadang lemah, bahkan hilang sama sekali, khususnya kondisi yang sifatnya kondisional, seperti keadaan emosi pegawai, gairah belajar dan situasi dalam keluarga.
14. Upaya pimpinan memotivasi pegawai; upaya yang dimaksud adalah bagaimana pimpinan mempersiapkan strategi dalam memotivasi pegawai.

Indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan menurut Maslow yang dikutip oleh (Kusuma, 2016) yaitu:

1. Kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang transport, uang makan, fasilitas perumahan, dan sebagainya.
2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, tunjangan kesehatan, dana pensiun, perlengkapan keselamatan kerja, dan asuransi kecelakaan.
3. Kebutuhan sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, kebutuhan untuk mencintai, dan dicintai.

4. Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan pengakuan maupun penghargaan berdasarkan dengan kemampuan yang dimiliki, kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh pegawai lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
5. Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menantang dan menarik, dimana pegawai akan mengerahkan kemampuan, dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh organisasi atau perusahaan, dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.

2.1.3. Komunikasi

2.1.3.1. Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicare* yang artinya memberitahukan. Kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa Inggris menjadi *communication*, yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan, dan lain-lain antara dua orang atau lebih. Dengan kata lain dapat dikemukakan pengertian komunikasi, ialah suatu proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang sumber atau komunikator kepada seorang penerima atau komunikasi dengan tujuan tertentu (Aw, 2018)

Oleh karena itu, komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai, apabila masing masing pelaku terlibat di dalamnya mempunyai persepsi yang sama terhadap symbol. Apabila terdapat perbedaan persepsi, maka tujuan komunikasi dapat gagal, atau sekurang kurangnya dapat terjadi komunikasi (Irawan, 2022)

Komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Fransiska & Tupti, 2020)

2.1.3.2. Jenis-Jenis Komunikasi

Komunikasi yang terjadi dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa jenis. Berdasarkan arahnya, komunikasi yang terjadi bisa berbentuk :

1. Komunikasi ke bawah, komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arah komunikasi dari atas ke bawah ini adalah :
 - a. Pemberian atau penyimpanan intruksi kerja (*job instruction*)
 - b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan.
 - c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*).
 - d. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.
2. Komunikasi ke atas, ketika bawahan memberikan umpan balik pada atasan, atau komunikasi yang terjadi ketika bawahan (*subordinate*) mengirim pesan pada atasannya. Fungsi arah komunikasi dari bawah ke atas ini adalah :
 - a. Penyampaian informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan.
 - b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.

- c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan.
 - d. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.
3. Komunikasi lateral , komunikasi horizontal sesama anggota dalam kelompok. Komunikasi ini digunakan untuk mempermudah terjadinya koordinasi diantara anggota kelompok sehingga tidak terjadi tumpang tindih pelaksanaan tugas diantara anggota. Fungsi arah komunikasi horizontal ini adalah :
- a. Memperbaiki koordinasi tugas
 - b. Upaya pemecahan masalah
 - c. Saling berbagi informasi
 - d. Upaya pemecahan konflik
 - e. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Dari aspek penyampaian, maka komunikasi dibedakan menjadi :

- 1. Komunikasi verbal, yaitu komunikasi yang pesan-pesannya disampaikan dengan menggunakan kata-kata yang dimengerti, baik berupa tulisan maupun lisan.
- 2. Komunikasi non verbal, yaitu komunikasi yang pesan-pesannya disampaikan melalui simbol, isyarat atau perilaku tertentu, seperti bahasa tubuh. Bentuk dan tipe umum bahasa tubuh meliputi :
 - a. Kontak mata, yang mengacu pada sesuatu yang disebut dengan gaze yang meliputi suatu keadaan penglihatan secara langsung antar orang (selalu ada wilayah wajah) disaat sedang berbicara. Kontak mata sangat menentukan kebutuhan psikologis dan

membantu kita memantau efek komunikasi antar pribadi. Melalui kontak mata seseorang dapat menceritakan kepada orang lain suatu pesan sehingga orang akan memperhatikan kata demi kata melalui tatapan. Berbagai studi menunjukkan bahwa orang memandang orang lain saat percakapan sekitar 60-50 persen. Bagi pembicara menggunakan 40 persen dan bagi pendengar kira-kira 70 persen penglihatan. Kontak mata sebagai simbol komunikasi nonverbal mempengaruhi perilaku, kepercayaan dalam berkomunikasi. Sejak kontak mata dilakukan, orang langsung dapat mengukur sejauh mana kemampuan komunikator dalam melakukan komunikasi.

- b. Ekspresi wajah, meliputi pengaruh raut wajah yang dipergunakan untuk berkomunikasi secara emosional atau bereaksi terhadap suatu pesan. Wajah setiap orang selalu menyatakan hati dan perasaannya. Wajah ibarat cermin dari pikiran, dan perasaan. Melalui wajah orang juga bisa membaca makna suatu pesan.

Pernyataan wajah menandai masalah ketika :

- 1) Ekspresi wajah tidak merupakan tanda perasaan
 - 2) Ekspresi wajah yang dinyatakan tidak seluruhnya/ tidak secara total merupakan tanda pikiran dan perasaan. Dengan demikian penampilan wajah sangat tergantung pada orang yang menanggapi atau menafsirkannya.
- c. Gerakan anggota tubuh (*gestures*) merupakan bentuk perilaku nonverbal pada gerakan tangan, bahu, jari-jari. Kita sering

menggunakan gerakan anggota tubuh secara sadar maupun tidak sadar untuk menekankan suatu pesan.

2.1.3.3. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut (Mulyana, 2015), terdiri dari tiga fungsi utama, yakni sebagai berikut :

1. Komunikasi Sosial.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri., untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.

2. Komunikasi Ekspresif.

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendiri ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan nonverbal.

3. Komunikasi Ritual.

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual. Yang biasa dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering

melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai rites of passage, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, siraman, pernikahan hingga upacara kematian.

2.1.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi

- 1) Saluran komunikasi itu harus diketahui secara pasti.
- 2) Seyogyanya harus ada saluran komunikasi formal pada setiap anggota organisasi.
- 3) Jalur komunikasi itu seharusnya langsung dan sependek mungkin.
- 4) Garis komunikasi formal keseluruhannya hendaknya dipergunakan secara hormat.
- 5) Orang-orang yang bekerja sebagai pusat pengatur komunikasi haruslah orang-orang yang cakap.
- 6) Garis komunikasi seharusnya tidak mendapat gangguan sementara.
- 7) Setiap komunikasi haruslah disahkan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut (Hasibuan, 2007) ada dua tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

- a) Faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator, terdiri dari:
 - 1) Keterampilan sender. Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

- 2) 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. Sikap sender yang ragu-ragu juga dapat mengakibatkan receiver menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Sender harus mampu bersikap meyakinkan terhadap pesan yang diberikan kepadanya.
 - 3) Pengetahuan sender. Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasi kepada receiversejelas mungkin, sehingga receiver akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh sender.
 - 4) Media saluran yang digunakan oleh sender. Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada receiver. Sender perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian receiver.
- b) Faktor dari pihak receiver, yaitu:
- 1) Keterampilan receiver. Keterampilan receiver dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika receiver mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.
 - 2) Sikap receiver. Sikap receiver terhadapsender sangat memengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Contohnya, sikap receiver yang apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap sender, maka komunikasi menjadi tidak efektif dan pesan menjadi tidak berarti bagi receiver.

- 3) Pengetahuan receiver. Pengetahuan receiver sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. Receiver yang mempunyai pengetahuan yang luas akan 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.
- 4) 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

2.1.3.5. Indikator Komunikasi

Menurut (Basmala et al., 2015) Terdapat beberapa indikator yang menyatakan bahwa komunikasi dikatakan efektif, yaitu :

1. Pemahaman, merupakan kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
2. Kesenangan, adalah apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang

menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih nyaman untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel, dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

4. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

5. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Alexis Tan mengemukakan bahwa perlu ada daya tarik dengan *similarity* (kesamaan), *familiarity* (keakraban) dan *proximity* (kesukaan). Seseorang biasanya akan cenderung lebih tertarik dengan orang lain karena memiliki faktor kesamaan (sama hobi, sama sifat), keakraban (keluarga, teman karib), dan kesukaan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara, yakni menceritakan masalah hidupnya secara jujur tanpa adanya kecanggungan berkomunikasi

diantara keduanya. Jika sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan dendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

Menurut(Lawasi & Triatmanto, 2009), indikator komunikasi adalah:

1. Pemahaman,
2. Tindakan,
3. Pengaruh pada sikap,
4. . Hubungan yang makin baik

Adapun indikator-indikator komunikasi (Muhammad, 2011) adalah sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*opennes*) merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
2. Empati (*empathy*) adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
3. dukungan (*support*) adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
4. Rasa positif (*positiveness*) Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif
5. Kesamaan (*equality*) yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

2.1.4. Stres Kerja

2.1.4.1. Pengertian Stres Kerja

Stres yang tidak dapat diatasi akan berpengaruh terhadap prestasi kerja. Kemampuan untuk mengatasi sendiri stres yang dihadapi tidak sama pada semua orang (Astianto & Suprihhadi, 2015). Stress kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stress merupakan kesenjangan anatar kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Stres juga merupakan kondisi yang menjadi komponen yang berbeda termasuk tekanan emosional, khawatir, dan hilangnya keterlibatan dalam melaksanakan tugas(Diputra & Surya, 2019). Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja dapat membantu atau merusak kinerja karyawan, tergantung seberapa besar tingkat stres itu.(Ahmad et al., 2019)

Stres kerja tersebut dapat terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan yang tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rilkes, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan(Handayani & Daulay, 2020).

2.1.4.2. Dampak Stress Kerja

Stress menunjukkan gejala-gejalanya dalam sejumlah cara. Menurut (Wijaya, 2017) stress dapat menunjukkan gejala-gejalanya dalam sejumlah cara, gejala tersebut dapat dikelompokkan dalam tiga kategori umum, yaitu :

a. Gejala-gejala Fisiologis

Stress dapat menciptakan perubahan-perubahan dalam metabolisme, meningkatkan angka denyut jantung dan pernapasan, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan merangsang timbulnya serangan jantung.

b. Gejala-gejala Psikologis

Stress dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan kerja, dalam kenyataannya hal ini merupakan efek psikologis dari stress. Tetapi bisa juga dilihat dari status psikologis tertentu, misalnya ketegangan, kecemasan, ketersinggungan, kebosanan dan keras kepala.

c. Gejala-gejala Perilaku

Stress yang berhubungan dengan perilaku termasuk perubahan-perubahan dalam produktivitas, absensi, pindah kerja serta perubahan dalam kebiasaan makan, lebih sering merokok dan bicara menjadi cepat, bertambah gelisah dan adanya gangguan tidur.

2.1.4.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan stress dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu :

1. Faktor-faktor intristik dalam pekerjaan, yang merupakan tuntutan fisik dan tuntutan tugas.

Tuntutan fisik misalnya faktor kebisingan. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup : kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

- a. Tuntutan fisik : kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh fatal dan terhadap fisik dan psikologis diri seorang tenaga kerja. kondisi fisik merupakan pembangkit stress (*stressor*). Suara bisisng selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada alat pendengaran kita, juga dapat merupakan sumber stress yang menyebabkan peningkatan dari kesiagaan dan ketidakseimbangan psikologis kita. Kondisi demikian memudahkan timbulnya kecelakaan, misalnya tidak mendengar suara-suara peringatan sehingga timbul kecelakaan.
- b. Tuntutan tugas : penelitian menunjukkan bahwa shift atau kerja malam merupakan sumber utama dan stress bagi para pekerja pabrik. Para pekerja shift malam lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi atau siang dan dampak dari kerja shift terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan-gangguan pada perut.

(Handoko, 2001) mengatakan bahwa ada dua kategori penyebab stress, yaitu *on-the-job* dan *off-the-job*. Kondisi kerja sering menyebabkan stress bagi para pegawai, diantara kondisi-kondisi kerja (*on-the-job*) tersebut adalah sebagai berikut : Beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervisi yang jelek, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung-jawab, kemenduaan peranan (*role ambiguity*), frustrasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, berbagai bentuk perubahan. Di lain pihak, stress pegawai juga

dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi diluar organisasi (*off-the-job*), antara lain : Kekhawatiran financial, masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah-masalah fisik, masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian), perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggi, masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara. Adapun beberapa faktor yang menjadi Potensi Sumber Stress, menurut (Robbins, 2006) antara lain :

- a. Faktor Lingkungan Kemungkinan telah terjadinya ketidakstabilan Ekonomi, Politik dan Teknologi.
- b. Faktor Organisasi Banyak sekali yang dapat memicu terjadinya Stress di dalam organisasi, antara lain : tuntutan tugas, tuntutan sarana, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan tahap perkembangan organisasi.
- c. Faktor Individu Faktor ini mencakup dalam kehidupan pribadi seseorang, antara lain masalah dalam keluarga, permasalahan ekonomi dan kepribadian.

2.1.4.4. Indikator Stress Kerja

Menurut(Thoha, 2014)Adapun beberapa indikator yang bisa dijadikan acuan untuk mengetahui stress yang disebabkan oleh pekerjaan, diantaranya :

1. Peran dalam organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya.Namun demikian tenaga kerja tidak selalu

berhasil memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stress yaitu meliputi : konflik peran dan ketidaksamaan peran (*role ambiguity*).

a. Konflik peran (*role conflict*), akan timbul jika seseorang tenaga kerja mengalami adanya :

- 1) Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
- 2) Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
- 3) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- 4) Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

b. Beban kerja

Jika seseorang pekerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan peran yang tidak jelas meliputi :

- 1) Ketidakjelasan dan saran-saran (tujuan-tujuan kerja).
- 2) Kesamaran tentang tanggung jawab.
- 3) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- 4) Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.

- 5) Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang produktifitas kerja.

c. Pengembangan karir

Pengembangan karir merupakan aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi atau individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas dari pengembangan karirnya. Stress ini dapat terjadi jika pekerja merasakan kehilangan rasa aman terhadap pekerjaannya. Promosi yang ditsakan tidak sesuai yang secara umum disebabkan karena adanya ketidaksesuaian antara karir yang diharapkan dengan apa yang diperoleh selama ini atau juga tidak ada kejelasan perkembangan karir. Terbatasnya peluang karir tidak akan menimbulkan stress pada tenaga kerja yang tidak memiliki aspirasi karir.

Unsur-unsur pengembangan karir meliputi :

- 1) Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya.
- 2) Peluang mengembangkan keterampilan yang bagus.
- 3) Penyuluhan karir memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir.

d. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara

positif berhubungan dengan ketaksaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya.

e. Struktur dan iklim organisasi

Faktor stress yang dikenali dalam kategori ini adalah stress yang timbul oleh bentuk struktur organisasi yang berlaku di lembaga yang bersangkutan. Apabila bentuk atau struktur organisasi kurang jelas dan jangka waktu yang lama tidak ada perubahan atau pembaharuan, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stress. Posisi individu dalam suatu struktur organisasi juga dapat menggambarkan bagaimana stress yang dialami.

Indikator Stress Kerja Menurut (Robbins, 2006) Yaitu :

- 1) Tuntutan tugas;
- 2) Tuntutan peran;
- 3) Tuntutan antar pribadi;
- 4) Struktur organisasi;
- 5) Kepemimpinan organisasi;

(Hasibuan, 2014) menyatakan bahwa, adapun model stres kerja yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut.

- 1) Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.

- 2) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
- 3) Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.
- 4) Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.
- 5) Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
- 6) Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori terhubung dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2016).

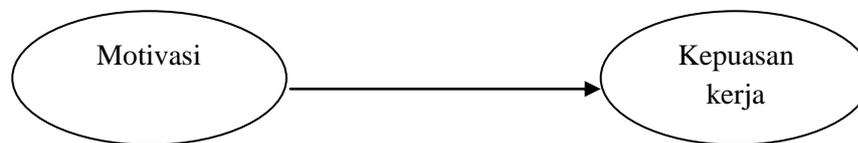
Kerangka Konseptual menunjukkan konsep alur pemikiran sebuah penelitian menggunakan variabel-variabel yang ditentukan sesuai kebutuhan penulis.

2.2.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas agar mampu mencapai kepuasan sesuai dengan keinginannya, motivasi kerja dapat diartikan sebagai keinginan atau kebutuhan akan kepuasan kerja yang melatar belakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk bekerja (Saragih & Simarmata, 2019). Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan, terdapat indikasi yang menyebabkan ketidakpuasan

karyawan karena motivasi kerja yang rendah. Hal tersebut timbul karena kurangnya motivasi kerja yang berasal dari diri sendiri maupun rekan kerja, terjadinya kejenuhan kerja yang menyebabkan karyawan tidak mempunyai gairah dalam menjalankan pekerjaannya karena merasakan pekerjaan yang membosankan dan jenis pekerjaan yang sama, suasana kerja yang kurang nyaman dan kurangnya kegiatan rekreasi yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat menyebabkan kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja. Menurut (Arsyad, 2011).

(Agusta & Supartha, 2015) menemukan bahwa motivasi mempunyai peran yang sangat penting untuk meningkatkan kerja karyawan melalui pemenuhan kebutuhan yang diberikan organisasi untuk karyawan.



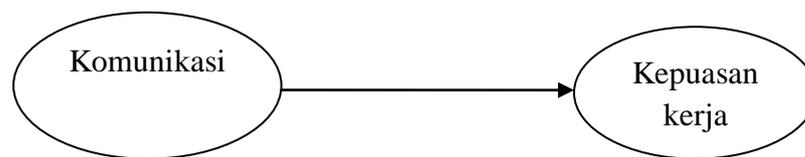
Gambar 2.1
Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

2.2.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi sebagai sarana dalam penyampaian maupun pembagian tugas dalam organisasi merupakan solusi terhadap menurunnya kepuasan kerja karena dengan komunikasi kita dapat mempelajari perilaku seseorang (Madlock, 2008).

Interaksi yang baik antar anggota akan menghasilkan komunikasi efektif. Disamping indikasi rendahnya motivasi, juga terdapat permasalahan lain yaitu 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 dan juga menurunkan kepuasan kerja karyawan. (Ali & Haider, 2012)

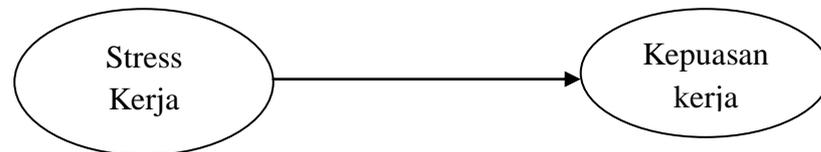


Gambar 2.2
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

2.2.3. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres kerja dan kepuasan kerja adalah masalah organisasi yang mempengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif (Hans et al., 2014). Stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres 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, 2011). Menurut Khalidi dan (Al Khalidi & Wazaify, 2013) pemicu stres adalah ketidakjelasan dari apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu dalam penyelesaian tugas, kurangnya fasilitas yang mendukung untuk menjalankan pekerjaan dan tugas yang bertentangan. 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 contohnya seperti karyawan bidang administrasi mengambil pekerjaan pada bagian bidang sertifikasi dan perivikasi begitupun sebaliknya dan kelelahan secara psikologis seperti karyawan sering menangis karena beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan tersebut akan menimbulkan stres di lingkungan kerja.

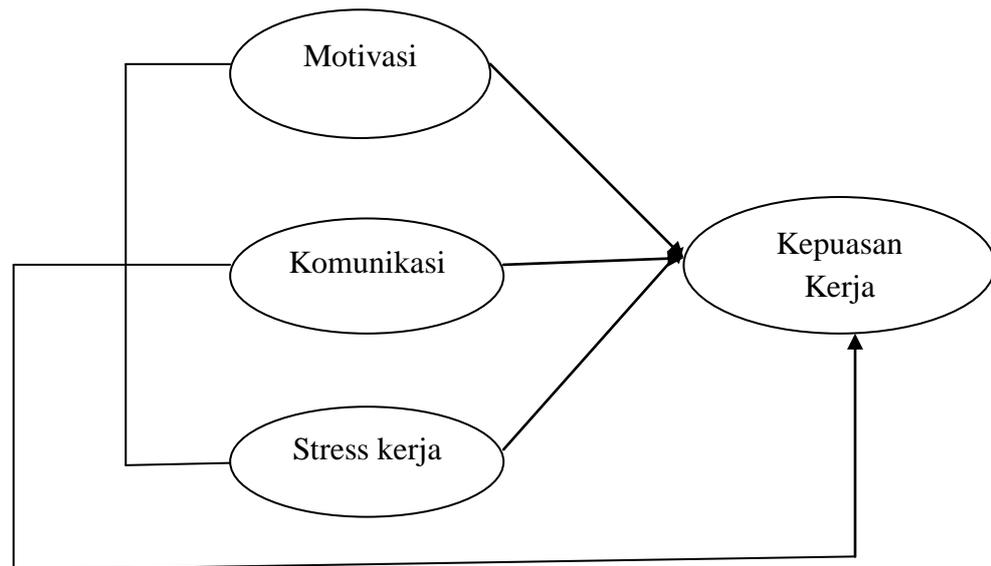


Gambar 2.3
Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

2.2.4. Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan situasi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan terhadap pekerjaan, tingkat supervise, hubungan antar karyawan, kesempatan untuk berkarier serta kenaikan pangkat dan upah yang sesuai Menurut ((Nasution, 2009)

Dalam prinsip pendahuluan ini berdasarkan wawancara awal perusahaan menuntut kinerja yang tinggi guna mencapai tujuan perusahaan. Aktivitas perusahaan yang ingin mencapai sasaran dan tujuan sesuai ketetapan pandangan mengarahkan segala tenaga, dan waktu karyawan, situasi demikian akan menimbulkan motivasi, komunikasi, dan stress kerja sehingga tidak mendatangkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kemudian malah menyebabkan penurunan kinerja



Gambar 2.4

Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut(Sugiyono, 2016) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul.

Dari pengertian hipotesis tersebut. Penulis membuat hipotesis penelitian ini Adalah Sebagai berikut :

1. Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan
2. Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan
3. Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

4. Motivasi, komunikasi, dan stress kerja berpengaruh secara simultan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan asosiatif. Dimana penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan tidak secara mendalam, umumnya menyelidiki permukaannya saja, dengan demikian memerlukan waktu yang relatif singkat dibandingkan dengan penelitian kualitatif. Penulis juga menggunakan pendekatan penelitian asosiatif, menurut (Sugiyono, 2014) penelitian asosiatif merupakan upaya untuk mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterikatan atau hubungan dengan variabel lainnya, atau apakah suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mendeteksi variabel-variabel yang berkaitan dengan masalah penelitian dan untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian. Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.1. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan. Karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan. Adapun indikator-indikator dalam kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator Kepuasan Kerja
1	Atasan
2	Rekan Kerja
3	Gaji
4	Promosi
5	Lingkungan Kerja, Lingkungan fisik dan Psikologis
6	Pekerjaan Itu Sendiri

Sumber : (Siagian, 2015)

3.2.2. Motivasi (X1)

Motivasi merupakan proses keterkaitan antara usaha dan pemuasan kebutuhan tertentu yang mendorong untuk kesediaan mengerahkan usaha tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun indikator-indikator motivasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Indikator Motivasi

No	Indikator Motivasi
1	Aktualisasi Diri
2	Penghargaan Diri
3	Kepemilikan Sosial
4	Rasa Aman
5	Kebutuhan Fisiologis

Sumber : (Maslow, 2010)

3.2.3. Komunikasi (X2)

Komunikasi adalah merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon baik kepada *sender*. Adapun indikator-indikator komunikasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Indikator Komunikasi

No	Indikator Komunikasi
1	Keterbukaan (openness)
2	Empati (empathy)
3	Dukungan (support)
4	Rasa Positif (positiveness)
5	Kesamaan (equity)

Sumber : (Muhammad, 2011)

3.2.4. Stress Kerja (X3)

Stress kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor ditempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stress kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Adapun indikator-indikator stress kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4**Indikator Stress Kerja**

No	Indikator Stress Kerja
1	Beban Kerja
2	Sikap Pemimpin
3	Waktu kerja
4	Konflik
5	Komunikasi
6	Otoritas Kerja

Sumber : (Hasibuan, 2014)

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian**3.3.1. Tempat**

Penelitian ini direncanakan kepada karyawan PT Bank Tabungan Negara (BTN) Tbk Medan Jl. Pemuda No 10 Medan, Sumatera Utara.

3.3.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini rencananya akan dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai dengan Juni 2022.

Tabel 3.5

Rencana Awal Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN	WAKTU PENELITIAN																							
	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul			■	■																				
Pra riset					■	■	■	■																
Pembuatan proposal									■	■	■	■												
Seminar Proposal													■	■	■	■								
Pengumpulan Data																	■	■	■	■				
Penyusunan Skripsi																					■	■	■	■
Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■
Sidang Meja Hijau																								

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini di seluruh karyawan di PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan yang berjumlah 60 orang.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel dalam penelitian ini adalah sensus/sampling

total adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua sebagai responden pemberian informasi.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh atau disebut juga sensus. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden, dimana jumlah populasi sama dengan sampel.

Tabel 3.6
Populasi dan Sampel

No	Unit Kerja	Jumlah
1	Kepala cabang branch manager	1
2	Wakil kepala cabang depuly branch manager	1
3	Pembantu pimpinan cabang assistant branch manager	4
	Unit Retail Service	
1	Customer service	3
2	Loan service	3
3	Teller	8
	Unit Operation	
1	Transaction processing	2
2	Loan administrasi	3
3	General branch administration GBA	7
	Collection dan workout	
1	Workout staff	15

2	Collection staff	8
	Unit accounting control	2
	Unit kantor kas	3
	Jumlah	60

Rumus Berikut rumus penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin(Sugiyono, 2017)sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10%)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian(Sugiyono, 2014)Untuk mendapatkan data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2017)

3.5.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada para karyawan di PT Bank Tabungan Negara Tbk Medan dengan menggunakan skala likert dengan bentuk centang dari setiap pertanyaan atau pernyataan yang mempunyai 5 opsi, yaitu :

Tabel 3.7 Skala Likert

Opsis Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kelayakan suatu kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya. Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program komputer *Statistical Program For Sosial Science (SPSS)* versi 22,0 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas butir. Untuk

mengetahui apakah instrument tersebut valid atau tidak yaitu dengan cara harga t hitung perlu dibandingkan dengan harga t tabel. Jika t hitung lebih besar daripada t tabel maka instrument penelitian tersebut signifikan (Sugiyono, 2019).

Jika ingin mengukur validitas instrument penelitian setiap butir, maka gunakan teknik korelasi *Product Moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{N(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya sampel penelitian

$\sum y^2$ = Jumlah dari perpangkatan dua nilai variabel Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari pangkat dua variabel X

$\sum y$ = Jumlah variabel Y

$\sum x$ = Jumlah variabel X

$\sum xy$ = Jumlah dari variabel X dan Y

Jika koefisien korelasi $< 0,5$ maka instrument penelitian dinyatakan valid, jika $> 0,5$ maka dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2019)

3.6.2 Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menguji instrument penelitian apakah instrument penelitian tersebut dapat dipercaya atau tidak (Sugiyono, 2014)

Nilai kritik dari reliabilitas ini dapat juga dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas dengan r-tabel. Jika nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari nilai r-tabel maka suatu instrument adalah reliable. Selanjutnya untuk menguji Reliabilitas instrument penelitian itu penulis menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut ini adalah rumus untuk menguji Reliabilitas.

$$r = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r = Reliabilitas Instrument

K = Jumlah butir pertanyaan atau pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varian butir instrument pertanyaan atau pernyataan

$\sigma^2 t$ = Total dari jumlah varian

Kriteria dalam pengujian Reliabilitas adalah jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) > 0,06 maka instrument penelitian tersebut dinyatakan Reliabel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2014)

3.6.3 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuantitatif yaitu menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut untuk melihat keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Perangkat lunak komputer *Statistical Package For the Social Sciences (SPSS)* adalah perangkat lunak yang digunakan mengolah data instrument yang didapatkan dari responden. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

3.6.3.1 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dimana:

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

b₁, dan b₂, = Besaran koefisien Regresi dari masing- masing variabel

X₁ = Pengaruh CRM

X₂ = Pengaruh Kualitas Pelayanan (Sugiyono, 2019)

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas Data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data ini mendekati distribusi yang normal, cara mengukurnya dengan menggunakan grafik. Jika pada histogram atau grafik suatu distribusi datanya tidak keluar dari jalur grafik yaitu ke kiri maupun ke kanan serta mengikuti titik garis diagonal maka dinyatakan distribusi data tersebut normal.

a) Uji Kolmogorov smirnov

Uji Kolmogorov smirnov ini bertujuan untuk dapat mengetahui apakah didalam penelitian ini berdistribusi normal atau antara variabel satu dengan variabel yang lain. Uji statistik non parametrik kolmogorovsmirnov adalah suatu pengujian yang dapat digunakan untuk menguji apakah residual berdistribusi secara normal.

Berikut adalah hipotesisnya :

H_0 = Data residual berdistribusi secara normal.

H_a = Data residual berdistribusi secara tidak normal.

Berikut adalah ketentuan untuk uji Kolmogrov smirnov :

a. Asymp Sig (2-tailed) $>0,05$ ($\alpha = 5\%$,tingkat signifikan) maka data berdistribusi secara normal.

b. Asymp Sig (2-tailed) $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$ tingkat signifikan) maka data berdistribusi secara tidak normal.

b) Uji normal P-Plot of regression standardized residual

Jika data menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis grafik atau garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi klasik normalitas.Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal serta menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi klasik normalitas.

3.7.2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas diuji dengan melihat VIF antara variabel tolerance maupun independen,serta digunakan dalam menguji antara korelasi yang tinggi diantara variabel independen. Apabila terjadi korelasi variable bebas maka terjadilah Multikolonieritas. Batasan atau angka yang menunjukkan terjadinya Multikolonieritas adalah tolerance $<0,10$ yaitu VIF >10 .

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik *Scatterplot* antara nilai residual dengan nilai prediksi variabel independen. Jika terdapat suatu pola seperti titik-titik yang menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y,maka

dapat dinyatakan terjadinya Heteroskedastisitas atau Homoskedastisitas. Sedangkan jika terdapat suatu pola tertentu seperti titik-titik yang bergelombang melebar dan kemudian menyempit maka dinyatakan telah terjadi Heteroskedastisitas.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

3.7.4.1 Uji t (Uji Parsial)

Dengan menggunakan aplikasi perangkat lunak komputer yaitu SPSS dapat menghitung seberapa jauh pengaruh dari setiap variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Dalam menguji parsial ini dilakukan dengan menggunakan *Signficane* dengan ketentuan yaitu 0,05 ($\alpha=5\%$)(Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Rumus yang digunakan untuk menghitung uji parsial dalam penelitian ini adalah :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

t = t hitung

1. Bentuk pengujian

H_0 : $rs = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

H_0 : $rs \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

2. Kriteria pengambilan keputusan

H_0 diterima jika : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, $df=n-k$

H_0 ditolak jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$



Gambar 3.1

Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t

3.7.4.2 Uji F (Simultan)

Uji statistic F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat dan sekaligus juga untuk menguji hipotesis ke dua,serta melihat kemampuan menyeluruh dari setiap variabel untuk dapat menjelaskan dari setiap keragaman variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significane level* taraf nyata. 0,05 ($\alpha = 5\%$)(Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016).

Rumus untuk uji F adalah sebagai berikut :

$$Fh = \frac{r^2/k}{(1 - r^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R = koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

R^2 = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

F_h = hitung nilai F

1. Bentuk Pengujian

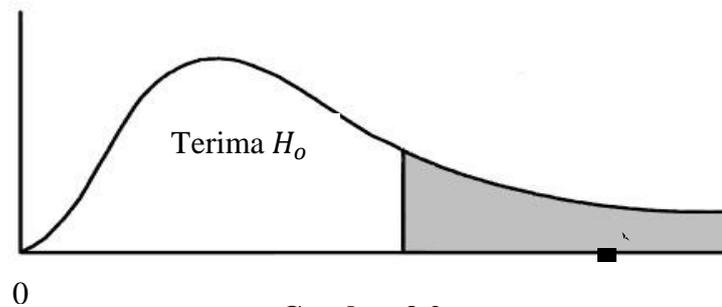
$H_0 = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan secara simultan antara variabel bebas (X) dengan variabel (Y).

$H_0 \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan secara simultan antara variabel bebas (X) dengan variabel (Y).

2. Bentuk Pengujian Kriteria

H_0 diterima jika F hitung $\leq F$ table untuk $\alpha = 5$

H_0 ditolak jika F hitung $> F$ table untuk $\alpha = 5$



Gambar 3.2
Kriteria Pengujian Hipotesis F

3.7.4.3 Koefisien Determinasi

Untuk menguji koefisien determinan (D) yaitu untuk mengetahui seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan variabel X dan Y (Sugiyono, 2019). Rumus untuk menguji Koefisien Determinasi (D) adalah :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Penyebaran angket yang peneliti lakukan terhadap 60 responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu secara jenis kelamin, usia, pendidikan para karyawan di PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan. Oleh karena itu perlu adanya pengelompokkan untuk masing-masing identitas pribadi para responden.

Data kuesioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Table-tabel dibawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Wanita	33 orang	55%
2	Laki-laki	27 orang	45%
Jumlah		60 orang	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden penelitian ini terdiri wanita 33 orang (55%) dan laki-laki 27 orang (45%). Presentase pegawai anatar pehgowai laki-laki dan pegawai perempuan memiliki jumlah yang hampir sama banyaknya.

Hal ini berarti karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden pegawai PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan tidak didominasi jenis kelamin, tetapi setiap laki-laki maupun perempuan memiliki pendapat mengenai karakteristik pekerjaan, kompetensi terhadap kinerja melalui komitmen organisasional.

Tabel 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 25 Tahun	35 orang	58,3 %
2	26-30 Tahun	15 orang	25 %
3	31-40 Tahun	10 orang	16.7 %
4	41-50 Tahun	-	-
5	>50 Tahun	-	-
Jumlah		60 orang	100 %

Tabel diatas menunjukkan bahwa pegawai PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan terdiri dari berbagai karakteristik usia yang berbeda-beda dari yang muda sampai yang tua. Hal ini berarti pegawai PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan tidak didominasi satu karakteristik usia tetapi dari yang muda sampai yang tua mempunyai keputusan yang sama untuk memiliki karakteristik motivasi, komunikasi, dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk variabel Motivasi (X1), 10 pertanyaan untuk variabel Komunikasi (X2), 12 pertanyaan untuk variabel Stress Kerja (X3), dan 12 pertanyaan untuk variabel kepuasan kerja. Angket yang disebarkan diberikan

kepada 60 orang pegawai PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan sebagai responden sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel checklist yang terdiri 4 (empat) opsi pernyataan dan bobot penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.3
Skala Likert

Kategori	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Berdasarkan ketentuan penelitian skala likert dari tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan di atas berlaku baik dalam menghitung variabel. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan beban nilai 5 dan skor terendah diberikan beban nilai 1.

4.1.3. Analisis Variabel Penelitian

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

Tabel 4.4

Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Alternatif Jawaban												
No per	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	31,7%	32	53,3%	8	13,3%	1	1,7%	0	0	60	100
2	27	45%	21	35%	12	20%	0	0	0	0	60	100
3	22	36,7%	24	40%	14	23,3%	0	0	0	0	60	100
4	22	36,7%	25	41,7%	12	20%	1	1,7%	0	0	60	100
5	15	25%	17	28,3%	21	35%	7	11,7%	0	0	60	100
6	15	25%	16	26,7%	20	33,3%	8	13,3%	1	1,7%	60	100
7	18	30%	18	30%	22	36,7%	1	1,7%	1	1,7%	60	100
8	14	23,3%	24	40%	21	35%	0	0	1	1,7%	60	100
9	19	31,7%	18	30%	14	23,3%	9	15%	0	0	60	100
10	21	35%	22	36,7%	13	21,7%	4	6,7%	0	0	60	100
11	19	31,7%	24	41,7%	15	25%	0	0	1	1,7%	60	100
12	20	33,3%	25	41,7%	12	20%	3	5%	0	0	60	100

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Saya senang dengan atasan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang 53,3%

2. Jawaban responden tentang Saya senang dengan atasan yang mau mendengarkan saran, kritik dan pendapat karyawan bawahannya mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang 45%
3. Jawaban responden tentang saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memberikan dukungan yang cukup kepada saya mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang 40%
4. Jawaban responden tentang Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu menyelesaikan pekerjaan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang 41,7%
5. Jawaban responden tentang Saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku mayoritas responden menjawab netral sebanyak 21 orang 35%
6. Jawaban responden tentang Saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga mayoritas responden menjawab netral sebanyak 20 orang 33,3%
7. Jawaban responden tentang Saya senang dengan dasar yang digunakan untuk promosi (kenaikan jabatan) dalam perusahaan mayoritas responden menjawab netral sebanyak 22 orang 36,7%
8. Jawaban responden tentang Saya senang dengan promosi (kenaikan jabatan) sering terjadi di perusahaan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang 40%

9. Jawaban responden tentang Satya merasa nyaman dengan lingkungan kerja saya mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang 31,7%
10. Jawaban responden tentang Fasilitas yang diberikan memudahkan saya untuk bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang 36,7%
11. Jawaban responden tentang Saya senang dengan pekerjaan saya sendiri karena sesuai dengan harapan saya sendiri mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang 41,7%
12. Jawaban responden tentang Saya senang dengan tanggungjawab yang ada dari pekerjaan saya saat ini mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang 41,7%

Tabel 4.5
Skor Angket Untuk Variabel Motivasi (X1)

Alternatif Jawaban												
No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	31,7%	16	26,7%	9	15%	8	13,3%	8	13,3%	60	100
2	18	30%	16	26,7%	9	15%	11	18,3%	6	10%	60	100
3	19	31,7%	13	21,7%	23	38,3%	4	6,7%	1	1,7%	60	100
4	17	28,3%	14	23,3%	28	46,7%	1	1,7%	0	0	60	100
5	16	26,7%	23	38,3%	19	31,7%	1	1,7%	1	1,7%	60	100
6	15	25%	31	51,7%	14	23,3%	0	0	0	0	60	100
7	17	28,3%	14	23,3%	25	41,7%	4	6,7%	0	0	60	100
8	15	25%	17	28,3%	26	43,3%	1	1,7%	1	1,7%	60	100
9	18	30%	14	23,3%	23	38,3%	5	8,3%	0	0	60	100
10	19	31,7%	17	28,3%	19	31,7%	5	8,3%	0	0	60	100

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Menurut saya perusahaan selalu memberikan kesempatan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang 31,7%
2. Jawaban responden tentang Menurut saya perusahaan selalu memberikan kesempatan untuk pertumbuhan dan pengembangan diri mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang 30%

3. Jawaban responden tentang Adanya pemberian bonus yang diberikan perusahaan kepada karyawan mayoritas responden menjawab netral sebanyak 23 orang 38,3%
4. Jawaban responden tentang Adanya promosi jabatan yang telah diberikan mayoritas responden menjawab netral sebanyak 28 orang 46,7%
5. Jawaban responden tentang Adanya hubungan yang baik interpersonal kerja Bapak/Ibu dengan atasan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang 38,3%
6. Jawaban responden tentang Adanya hubungan yang baik interpersonal kerja Bapak/Ibu dengan bawahan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 orang 51,7%
7. Jawaban responden tentang Adanya perhatian perusahaan terhadap jaminan social karyawan (yang berupa jaminan kesehatan) mayoritas responden menjawab netral sebanyak 25 orang 41,7%
8. Jawaban responden tentang Adanya perhatian perusahaan terhadap jaminan hari tua karyawan (pemberian pensiun) mayoritas responden menjawab netral sebanyak 26 orang 43,3%
9. Jawaban responden tentang Menurut saya terdapat kesesuaian gaji yang selama ini diterima bila dikatkan dengan pengorbanan (usaha tenaga dan pikiran) yang telah diberikan kepada perusahaan mayoritas responden menjawab netral sebanyak 23 orang 38,3%
10. Jawaban responden tentang Menurut saya kondisi kebersihan diruangan dalam kondisi bersih mayoritas responden menjawab netral dan sangat setuju sebanyak 19 orang 31,7%

Tabel 4.6
Skor Angket Untuk Variabel Komunikasi (X2)

Alternatif Jawaban												
No Per	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	31,7%	18	30%	19	31,7%	4	6,7%	0	0	60	100
2	20	33,3%	21	35%	18	30%	1	1,7%	0	0	60	100
3	15	25%	19	31,7%	22	36,7%	4	6,7%	0	0	60	100
4	16	26,7%	20	33,3%	23	38,3%	1	1,7%	0	0	60	100
5	14	23,3%	22	36,7%	18	30%	6	10%	0	0	60	100
6	15	25%	31	51,7%	11	18,3%	3	5%	0	0	60	100
7	15	25%	15	25%	8	13,3%	19	31,7%	3	5%	60	100
8	13	21,7%	19	31,7%	12	20%	11	18,3%	5	8,3%	60	100
9	15	25%	25	41,7%	18	30%	2	3,3%	0	0	60	100
10	16	26,7%	28	46,7%	15	25%	1	1,7%	0	0	60	100

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Memiliki sikap yang lebih baik dalam menghadapi pekerjaan setelah bertukar pikiran dengan atasan mayoritas responden menjawab netral dan sangat setuju sebanyak 19 orang 31,7%
2. Jawaban responden tentang Memiliki sikap yang lebih baik dalam menghadapi pekerjaan setelah bertukar pikiran dengan sesama

rekan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang 35%

3. Jawaban responden tentang Atasan memberikan informasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugas mayoritas responden menjawab netral sebanyak 22 orang 36,7%
4. Jawaban responden tentang Rekan kerja memberikan informasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugas mayoritas responden menjawab netral sebanyak 23 orang 38,3%
5. Jawaban responden tentang Mendapatkan informasi tentang pekerjaan atau tugas dari atasan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang 36,7%
6. Jawaban responden tentang Mendapatkan informasi tentang pekerjaan dan tugas dari sesama rekan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 orang 51,7%
7. Jawaban responden tentang Meluangkan waktu untuk membicarakan hal-hal pekerjaan dalam situasi non formal dengan atasan mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 19 orang 31,7%
8. Jawaban responden tentang Meluangkan waktu untuk membicarakan hal-hal pekerjaan dalam situasi non formal dengan sesama rekan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 19 orang 31,7%

9. Jawaban responden tentang Sering mendapatkan pelajaran dan penghargaan baru dari informasi dilingkungan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang 41,7%

10. Jawaban responden tentang Rekan sekerja selalu siap memberikan bantuan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 orang 46,7%

Tabel 4.7

Skor Angket Untuk Variabel Stress Kerja (X3)

Alternatif Jawaban												
No Per	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	28,3%	28	46,7%	12	20%	2	3,3%	1	1,7%	60	100
2	17	28,3%	19	31,7%	13	21,7%	10	16,7%	1	1,7%	60	100
3	16	26,7%	14	23,3%	13	21,7%	13	21,7%	4	6,7%	60	100
4	13	21,7%	25	41,7%	20	33,3%	2	3,3%	0	0	60	100
5	13	21,7%	15	25%	17	28,3%	13	21,7%	2	3,3%	60	100
6	12	20%	21	35%	20	33,3%	6	10%	1	1,7%	60	100
7	13	21,7%	27	45%	14	23,3%	4	6,7%	2	3,3%	60	100
8	13	21,7%	19	31,7%	16	26,7%	12	20%	0	0	60	100
9	17	28,3%	21	35%	21	35%	1	1,7%	0	0	60	100
10	16	26,7%	22	36,7%	21	35%	1	1,7%	0	0	60	100
11	16	26,7%	22	36,7%	10	16,7%	10	16,7%	2	3,3%	60	100
12	13	21,7%	24	40%	15	25%	5	8,3%	3	5%	60	100

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

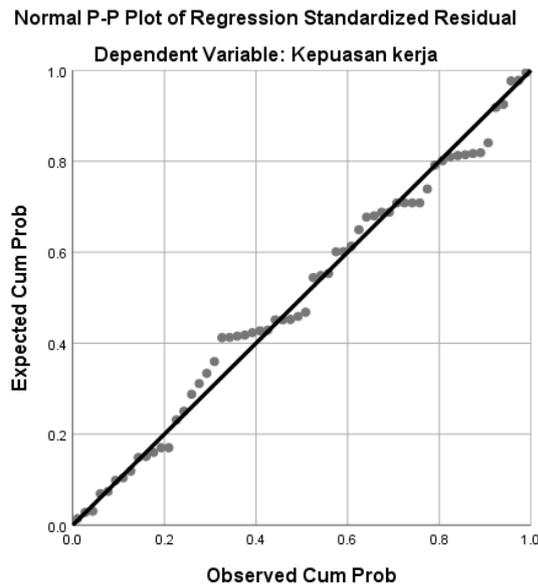
1. Jawaban responden tentang Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 orang 46,7%
2. Jawaban responden tentang Jumlah karyawan yang ada tidak sesuai dengan jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 19 orang 31,7%
3. Jawaban responden tentang Saya merasa pimpinan kurang memberikan arahan perbaikan ketika karyawan melakukan kesalahan kerja mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang 26,7%
4. Jawaban responden tentang Pemimpin mampu menciptakan semangat saya dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang 41,7%
5. Jawaban responden tentang Saya merasa waktu istirahat yang diberikan perusahaan terbatas mayoritas responden menjawab netral sebanyak 17 orang 28,3%
6. Jawaban responden tentang Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan saya terasa adil dan wajar mayoritas responden menjawab netral sebanyak 20 orang 33,3%
7. Jawaban responden tentang Adanya tugas-tugas pekerjaan yang berbeda dan tidak sesuai sehingga sulit untuk memfokuskan pada satu pekerjaan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang 45%

8. Jawaban responden tentang Seringkali munculnya perbedaan komitmen dengan atasan dalam melakukan pekerjaan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 19 orang 31,7%
9. Jawaban responden tentang Saya merasakan komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik mayoritas responden menjawab netral dan setuju sebanyak 21 orang 35%
10. Jawaban responden tentang Atasan selalu memberikan arahan kepada karyawan mayoritas responden menjawab netral sebanyak 22 orang 36,7%
11. Jawaban responden tentang Saya diberikan target yang cukup tinggi mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang 26,7%
12. Jawaban responden tentang Saya merasa pekerjaan saya terlalu padat mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang 40%

4.2 Asumsi Klasik

4.2.1. Uji Normalitas data

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.1

Uji Normalitas P-plot Standardized

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa data terdistribusi secara normal karena distribusi data residulnya terlihat mendekati garis normalnya. Sementara itu, jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residul tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residul tidal berdistribusi normal. Dengan melihat tampilan grafik dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data mendekati normal.

4.2.2. Uji Multikolinieritas

Pengujian Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang sempurna antar variabel bebas dalam model regresi. Gejala multikolinieritas dapat dilihat dri nilai tolerance dan nilai *varian inflantion factor* (VIF). Jia nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0.1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil output perhitungan uji multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Tabel Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	18.427	3.504		5.259	.000		
	Motivasi	.289	.157	.317	1.840	.071	.262	3.819
	Komunikasi	.147	.165	.153	.895	.375	.264	3.784
	Stress kerja	.285	.098	.360	2.907	.005	.507	1.971

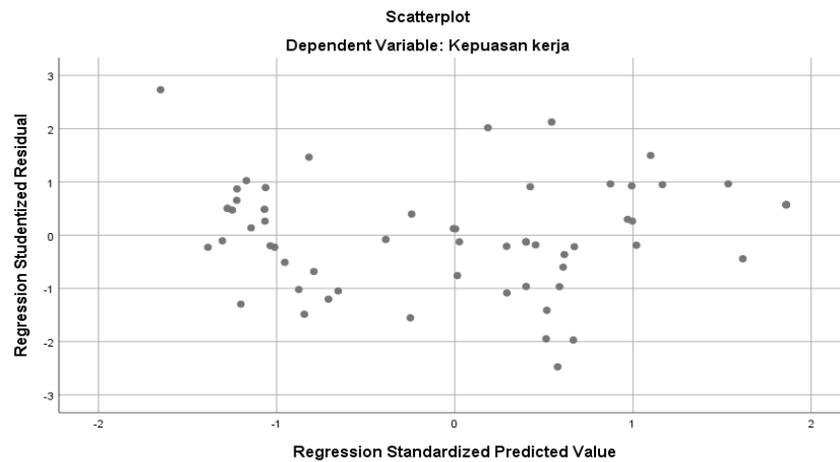
a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel Motivasi memiliki nilai VIF sebesar 3.819, variabel Komunikasi memiliki nilai VIF sebesar 3.784, dan variabel Stress Kerja memiliki nilai VIF sebesar 1.971. hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas pada ketiga variabel tersebut karena nilai VIF nya <10

4.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residul, dari suatu pengamatan yang lain. Jika varian dari residul suatu pengamatan ke pengamatan lain, maka disebut homokedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas.



Gambar 4.2
Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar 4.2 diatas dapat dilihat dari grafik scatterplot menunjukkan data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Data tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat Heteroskedastisitas.

4.3 Uji regresi Linear Berganda

Modal Regresi Linear Berganda yang digunakan adalah Kepuasan Kerja sebagai variabel dependen dan Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja sebagai variabel independen. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen.

Berikut hasil pengelolaan data :

Tabel 4.9
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.427	3.504		5.259	.000
	Motivasi	.289	.157	.317	1.840	.071
	Komunikasi	.147	.165	.153	.895	.375
	Stress kerja	.285	.098	.360	2.907	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- 1) Konstanta = 18.427
- 2) Motivasi = 0.289
- 3) Komunikasi = 0.147
- 4) Stress kerja = 0.285

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 18.427 + 0.289X_1 + 0.147X_2 + 0.285X_3$$

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 18.427 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen dianggap konstan maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat di PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.
- 2) β_1 sebesar 0.289 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa apabila Motivasi mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan

kepuasan kerja karyawan sebesar 0.289 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

- 3) β_2 sebesar 0.147 dengan arah hubungan positif menunjukkan apabila Komunikasi mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan kerja karyawan sebesar 0.147 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
- 4) β_3 sebesar 0.285 dengan hubungan positif menunjukkan bahwa apabila Stress kerja mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan kerja karyawan sebesar 0.285 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Uji Parsial (Uji T)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel motivasi, komunikasi dan stress kerja terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerjamaka perlu dilakukan Uji t. Pengujian secara parsial dapat dilihat dari uji t, apabila nilai probabilitasnya <0.05 . H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini :

1) Pengaruh Motivasi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4.10

Uji t Motivasi (X1)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18.427	3.504		5.259	.000
	Motivasi	.289	.157	.317	1.840	.071
	Komunikasi	.147	.165	.153	.895	.375
	Stress kerja	.285	.098	.360	2.907	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber : Data diolah dengan SPSS 2022

Dari data diatas dan pengolahan SPSS dapat diketahui sebagai berikut :

$$t_{hitung} = 1.840$$

$$t_{tabel} = 1.988$$

$$\text{Dimana : } t_{tabel} = t(\alpha / 2; n-k-1) = t(0,025; 86) = 1,988$$

Keterangan :

$$\alpha = 0,05$$

n= banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 ditolak jika profitabilitas < taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} < \alpha$ 0,05)

H_0 diterima jika profitabilitas > taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} > \alpha$ 0,05)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial Pengaruh antara Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan diperoleh t_{hitung} (1.840) < t_{tabel} (1.988),

dengan taraf signifikan $0.071 < 0.05$. nilai 1.840 lebih besar dari 1.988 menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Motivasi terhadap Kepuasan Kerja

2) Pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Tabel 4.11

Uji t Variabel Komunikasi (X2)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.427	3.504		5.259	.000
	Motivasi	.289	.157	.317	1.840	.071
	Komunikasi	.147	.165	.153	.895	.375
	Stress kerja	.285	.098	.360	2.907	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber : Data diolah dengan SPSS 2022

Dari data diatas dan pengolahan SPSS dapat diketahui sebagai berikut :

$$t_{hitung} = 0.895$$

$$t_{tabel} = 1.988$$

$$\text{Dimana : } t_{tabel} = t(\alpha / 2; n-k-1) = t(0,025; 86) = 1,988$$

Keterangan :

$$\alpha = 0,05$$

n= banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 ditolak jika profitabilitas < taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} < \alpha$ 0,05)

H_0 diterima jika profitabilitas > taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} > \alpha$ 0,05)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara Motivasi terhadap Kepuasan kerja diperoleh t_{hitung} (0.895) < t_{tabel} (1.988), dengan taraf signifikan 0.375 < 0.05. Nilai 0.895 lebih besar dari 1.988 menunjukkan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja.

3) Pengaruh Stress Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4.12
Uji t Variabel Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Y)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.427	3.504		5.259	.000
	Motivasi	.289	.157	.317	1.840	.071
	Komunikasi	.147	.165	.153	.895	.375
	Stress kerja	.285	.098	.360	2.907	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber : Data diolah dengan SPSS 2022

Dari data diatas dan pengolahan SPSS dapat diketahui sebagai berikut :

$$t_{hitung} = 2.907$$

$$t_{tabel} = 1.988$$

$$\text{Dimana : } t_{tabel} = t(\alpha / 2; n-k-1) = t(0,025; 86) = 1,988$$

Keterangan :

$$\alpha = 0,05$$

n = banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 ditolak jika profitabilitas < taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} < \alpha$ 0,05)

H_0 diterima jika profitabilitas > taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} > \alpha$ 0,05)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara Motivasi terhadap Kepuasan kerja diperoleh $t_{\text{hitung}} (2.907) < t_{\text{tabel}} (1.988)$, dengan taraf signifikan $0.005 < 0.05$. Nilai 2.907 lebih besar dari 1.988 menunjukkan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.4.2. Uji F (Simultan)

Tabel 4.13

Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1675.058	3	558.353	24.205	.000 ^b
	Residual	1291.792	56	23.068		
	Total	2966.850	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

b. Predictors: (Constant), Stress kerja, Komunikasi, Motivasi

Dari data diatas dengan pengelolaan menggunakan SPSS dapat diketahui sebagai berikut :

$$F_{\text{hitung}} = 24.205$$

$$F_{\text{tabel}} = 2,711$$

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apabila semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap

variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 (α -5%). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 24.205 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} 2,711 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $24.205 > 2,711$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh simultan dan signifikan antara motivasi, komunikasi, stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 4.14

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.565	.541	4.803

a. Predictors: (Constant), Stress kerja, Komunikasi, Motivasi

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai R Square sebesar 0.565, menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan motivasi, komunikasi, dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan memiliki tingkat hubungan yaitu :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,565 \times 100\%$$

$$D = 56,5\%$$

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kepuasan kerja sebesar 56,5% dipengaruhi oleh motivasi, komunikasi, dan stress kerja sedangkan sisanya 43,5 % variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

4.6 Pembahasan

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah analisis kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitiannya. Adapun dibawah ini merupakan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan berdasarkan hasil riset penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

(Igalens & Roussel, 1999) menemukan bahwa motivasi kerja berhubungan negative dan signifikan dengan kepuasan kerja. Artinya semakin rendah motivasi semakin tinggi kepuasan kerja. Sebaliknya, (Tietjen et al., 2004) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak ditentukan oleh motivasi kerja.

Berdasarkan hasil penelitian diatas disebut simultan, Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan dapat diperoleh $t_{hitung} = 1.840$ sedangkan $t_{tabel} = 1.988$ dan memiliki angka signifikan $0,071 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak yang menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

Artinya tidak ada pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini berarti bahwa Motivasi bukan merupakan variabel utama dalam menentukan Kepuasan Kerja dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,840 < 1,988$.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Noor & Zainordin, 2018) yang menunjukkan hasil bahwa motivasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh (Hamali, 2016) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan dapat diperoleh $t_{hitung} = 0,895$ sedangkan $t_{tabel} = 1.988$ dan memiliki angka signifikan $0,375 < 0,05$ yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak yang menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

Artinya tidak ada pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini berarti bahwa Komunikasi bukan merupakan variabel utama dalam menentukan Kepuasan Kerja dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $0,895 < 1,988$.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Johan, 2005), (Wirawan & Sudharma, 2015) dan (Paripurna, 2013) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

3. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres Kerja adalah suatu kondisi dimana Pegawai merasa tertekan dalam proses aktifitas kerja, karena kurangnya kemampuan atau pengetahuan yang dimiliki Pegawai sehingga Pegawai jadi merasa sulit dalam melakukan pekerjaan sehingga muncullah perasaan tertekan yang mengakibatkan Pegawai Stres dalam bekerja. Dari teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa stress kerja adalah suatu kondisi psikis yang dimana Pegawai merasa tertekan akibat melakukan pekerjaan yang berlebihan yang diluar dari kemampuan Pegawai tersebut (Mangkunegara, 2015)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan dapat diperoleh t_{hitung} sebesar 2,907 dan t_{tabel} sebesar 1,988 hal ini menandakan bahwa $t_{hitung} 2,907 > t_{tabel} 1,988$ dan memiliki angka signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ yang artinya variabel Stres Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yasa & Dewi, 2019) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi dimana dalam penelitiannya stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

4. Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan, Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan, dari uji ANOVA (*Analysis Of Variant*) pada tabel diatas maka diperoleh $F_{hitung} 24,205 > F_{tabel} 2,711$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan H_o ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variable Motivasi, Komunikasi, dan, Stres Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan. Artinya, apabila Motivasi, Komunikasi, dan Stres Kerja secara bersama-sama dinaikkan akan dapat meningkatkan Kepuasan Kerja .

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja pada PT. Banka Tabungan Negara Tbk Medan adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial diketahui bahwa Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.
2. Secara parsial diketahui bahwa Komunikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.
3. Secara parsial diketahui bahwa Stress Kerja Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.
4. Secara simultan diketahui bahwa Motivasi, Komunikasi, dan Stres Kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

5.2 Saran

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisis yang lebih akurat seperti uji path serta menambahkan variable-variabel baru yang berkontribusi terhadap masalah penelitian.

2. Pihak bagi pihak PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan sebaiknya memberikan penempatan kerja yang sesuai dan memberikan motivasi yang cukup pada karyawannya, agar mampu meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja sehingga mereka merasa puas. Sebaiknya anatar pimpinan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan sebaiknya menjalin komunikasi yang baikdi dalam perusahaan akan membantu dalam meningkatkan kepuasan kerjapada karyawan. Selain itu, kenyamanan dalam bekerja akan membantu kepuasan kerja karyawan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini hanya terdiri dari Variabel Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja. Sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.
- b. Adanya keterbatasan peneliti dalam memperoleh sampel yang peneliti gunakan hanya 60 responden sedangkan masih banyak karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Arif, M., & Putri, Y. (2021). Studi Kinerja Pegawai: Antaseden Motivasi dan Beban Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Sumatera Utara. *Prosiding Seminar Nasional* ..., 2(1), 463–474. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/view/8308><http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/download/8308/6157>
- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2020). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>
- Agusta, I. M. T. F., & Supartha, W. G. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Hubungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bintang Bali Indah Denpasar. *Syria Studies*, 7(1), 37–72. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/downloadhttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf<https://think-asia.org/handle/11540/8282><https://www.jstor.org/stable/41857625>
- Agustina, W., & Bismala, L. (2014). Dampak Pengawasan Dan Kepuasan Kerja Dalam Mempengaruhi Disiplin Kerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (persero) Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 14(1), 125–136.
- Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2811–2820.
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2234>
- Al Khalidi, D., & Wazaify, M. (2013). Assessment of pharmacists' job satisfaction and job related stress in Amman. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 35(5), 821–828. <https://doi.org/10.1007/s11096-013-9815-7>
- Ali, A., & Haider, J. (2012). Impact Of Internal Organizational Communications On Employee Job Satisfaction- Case Of Some Pakistani Banks. *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 1(x), 38–44. garj.org/.../impact-of-internal-organizational-communications-on-employee-job-satisf...%5Cn
- Angin, D. M. B. P. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan

- Terhadap Kemampuan Karyawan Pada Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Medan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 5, 1–13.
- Antonio, N. E & Sutanto, E. M. (2013). *Pengaruh Motivasi Dari Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior di CV Supratex*. Universitas Kristen Petra.
- Arifin, M. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja (Studi terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *Jurnal EduTech*, 3(2), 87–98.
- Arsyad, A. (2011). *Media Pembelajaran*. PT Raja Grafindo Persada.
- As`ad, M. (2004). *Psikologi Industri : Seri Sumber Daya Manusia*. Liberty.
- Astianto, A., & Suprihadi, H. (2015). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, 3(7). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Aw, S. (2018). *Komunikasi Organisasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Basmala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2015). *Perilaku Organisasi*. umsu press.
- Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S. M., & Ghayoor, A. H. (2013). The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran Faculty of Azad university. *World Applied Sciences Journal*, 22(2), 233–238. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.22.02.3640>
- Diputra, A. A. D. P., & Surya, I. B. K. (2019). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT Destination Asia Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 8(2), 7986–8015. <https://www.readcube.com/articles/10.24843%2Ffejmunud.2019.v08.i02.p16>
- Endang, B. (2010). *Hubungan Faktor Resiko Pekerjaan Dengan Terjadinya Keluhan Musculoskeletal Disorder (MSDs) Pada Tukang Angkut Beban Penambang Emas Di Kecamatan Cilograng Kabupaten Lebak "*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234.
- Gibson, G., Inverage, I., & Dolrelly, D. (2005). *Organisasi Edisi Kedelapan*. Bina Rupa Aksara.
- Griffin, M. (2013). *Perilaku Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Organisasi*. Salemba Empat.

- Hamali, A. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (1st ed)*. Media Pressindo Group.
- Handayani, S., & Daulay, R. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 1(1), 16–29. <https://doi.org/10.35316/idarrah.2020.v1i1.16-29>
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hans, A., Mubeen, S. A., Khan, S., & Saadi, A. S. M. Al. (2014). A Study on Work Stress and Job Satisfaction among Headmasters: A Case Study of Bilingual Schools in Sultanate of Oman - Muscat. *Journal of Sociological Research*, 5(1), 40. <https://doi.org/10.5296/jsr.v5i1.5426>
- Harahap, M. D., & Rudianto, R. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Metro Tv Sumut. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 69–79. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Igalens, J., & Roussel, P. (1999). A study of the relationships between compensation package, work motivation and job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1003–1025. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199912\)20:7<1003::AID-JOB941>3.0.CO;2-K](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199912)20:7<1003::AID-JOB941>3.0.CO;2-K)
- Irawan, A. R. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media E-Commerce Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Bangbrew. *Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]*, 2, 1–15.
- Johan, R. S. (2005). *Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Lingkungan Institusi Pendidikan*. Program Pascasarjana UNJ., 2001.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 405–424.
- Jufrizen, J., & Kandhita, E. S. (2021). The effect of organizational justice on employee performance by job satisfaction as an intervening variable. *Jurnal*

- Kajian Manajemen Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.24036/jkmb.11219200>
- Kartika, R., & Jufrizen, J. (2022). Effect Of Work Ethis And Job Satisfaction On Employee Performance With Intervining. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 3, 1456–1465.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.
- Kusuma, Y. W. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif terhadap Semangat Kerja Karyawan CV. F.A Management. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(2), 1–16.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2009). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan KerjasamaTim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 1(1), 2374–2376.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Andi.
- Madlock, P. E. (2008). The link between leadership style, communicator competence, and employee satisfaction. *Journal of Business Communication*, 45(1), 61–78. <https://doi.org/10.1177/0021943607309351>
- Mahfudz, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Divisi Sales Concumer Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Eksekutif Volume 14 No. 1 Juni 2017 Indonesia*, 14(1), 51–75.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan . Cetakan Kedua Belas*. Remaja Rosdakarya.
- Maslow, A. H. (2010). *Motivation And Personality*. Rajawali.
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, W. A. (2009). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi Turnover Pada Call Center Telkomsel Di Medan. *Jurnal Mandiri*, 4(1), 1–11.
- Noermijati, N. (2009). *Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*.

- Noor, S. N. A. M., & Zainordin, N. (2018). The Impact Of Motivation On Job Satisfaction In A Quantity Surveying Consultant Firm. *Proceeding International Conference On Global Business and Social Sciences (ICGBSS 2018, October, 265–276.*
- Paripurna, I. G. D. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2(5), 252508.*
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM.* CV Alfabeta.
- Rasyid, M. A., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru pada SMA Swasta Perkumpulan Amal Bakti 4 Sampali Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(1), 60–74.*
- Rivai, V., & Sagala, J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik Edisi ke-2.* Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi.* PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. (2009). *Manajemen, Jilid 1, Edisi Kesepuluh.* Erlangga.
- Saragih, R. S., & Simarmata, H. M. P. (2019). Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 19(2), 124–133.* <https://doi.org/10.30596/jimb.v19i2.2146>
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2(1), 420–429.*
- Siagian, S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bumi Aksara.
- Siahaan, S., & Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 16–30.* <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3402>
- Sopiah, S. (2008). *Perilaku Organisasi.* Andi.
- Stoner, J. A. F., & Freeman, R. E. (1996). *Manajemen Edisi Kelima.* Prenhallindo.
- Sugiyono, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis.* UMSU PRESS.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* PT

Alfabet.

- Sugiyono, S. (2017a). *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA.
- Sugiyono, S. (2017b). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabet.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabet.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3364>
- Syaripuddin, J. (2018). Pengaruh Lingkungan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Sarana Argo Nusantara Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1–9.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosda Karya.
- Thoha, M. (2014). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.
- Tietjen, L., Bossemeyer, D., McIntosh, N., Saifuddin, A. B., Sumapraja, S., Djajadilaga, & Santoso, B. I. (2004). *Panduan Pencegahan Infeksi Untuk Fasilitas Pelayanan Kesehatan Sumber Daya Terbatas*. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Wijaya, C. (2017). *Perilaku Organisasi*. Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Wirawan, I. D. G. K., & Sudharma, I. N. (2015). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan, Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(10), 3037–3062.
- Yasa, I. G. R., & Dewi, A. A. S. K. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3), 1203. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i03.p02>