

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT  
PINK SERVICE INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Gunawan  
190910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2023**

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT  
PINK SERVICE INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Gunawan  
190910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Gunawan

NPM : 190910142

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Pink Service Indonesia”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 27 Januari 2023



**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT  
PINK SERVICE INDONESIA**

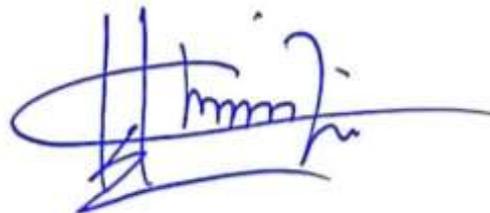
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Gunawan  
190910142**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 27 Januari 2023**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Khoiri', with a large, sweeping flourish extending to the right.

**M. Khoiri, S.Pd., M.Pd.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini dapat memberikan tujuan untuk menganalisis bagaimana motivasi, komunikasi dan stress kerja dapat memberikan pengaruh terhadap terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia. Jenis pada penelitian dapat menggunakan jenis penelitian yang merupakan deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif, populasi yang dipergunakan merupakan seluruh karyawan PT Pink Service Indonesia dengan jumlah sebanyak 135 karyawan dengan teknik penentuan sampel menggunakan *sampling* jenuh. Dalam meode analisis data dapat menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Temuan penelitian terdapat hubungan secara parsial dengan positif serta antara motivasi dengan kepuasan kerja yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu  $4,845 > t$  tabel  $1,9782$  serta signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kemudian terdapat hubungan secara parsial dengan positif serta antara komunikasi dengan kepuasan kerja yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu  $2,542 > t$  tabel  $1,9782$  serta signifikansi  $0,012 < 0,05$ . Kemudian terdapat hubungan secara parsial dengan positif serta antara stres kerja dengan kepuasan kerja yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu  $3,744 > t$  tabel  $1,9782$  serta signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Menurut temuan penelitian pada uji f dengan menyebutkan motivasi, komunikasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia. Dengan perolehan  $39,479 > f$  tabel  $(2,67)$  serta *Sig.*  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Komunikasi, Motivasi, Stres Kerja.

## **ABSTRACT**

*This research can provide a goal to analyze how motivation, communication and work stress can have an influence on job satisfaction at PT Pink Service Indonesia. This type of research can use this type of research which is descriptive with quantitative research methods, the population used is all employees of PT Pink Service Indonesia with a total of 135 employees with a sampling technique using saturated sampling. In data analysis method can use data quality test, classic assumption test, effect test and hypothesis test. The research findings show that there is a partial and positive relationship between motivation and job satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely  $4.845 > t$  table  $1.9782$  and a significance of  $0.000 < 0.05$ . Then there is a partial and positive relationship between communication and job satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely  $2.542 > t$  table  $1.9782$  and a significance of  $0.012 < 0.05$ . Then there is a partial and positive relationship between work stress and job satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely  $3.744 > t$  table  $1.9782$  and a significance of  $0.000 < 0.05$ . According to the research findings on the f test by mentioning motivation, communication and work stress simultaneously have a positive and significant effect on job satisfaction at PT Pink Service Indonesia. With the acquisition of  $39.479 > f$  table  $(2.67)$  and Sig.  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Communication, Job Satisfaction, Job Stress, Motivation.*



**Universitas Putera Batam**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden karyawan PT Pink Service Indonesia yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Januari 2023



Gunawan

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Motivasi.....	11
2.1.1.1 Pengertian Motivasi.....	11
2.1.1.2 Faktor Internal Yang Mempengaruhi Motivasi .....	12
2.1.1.3 Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Motivasi .....	13
2.1.1.4 Indikator Motivasi .....	15
2.1.2 Komunikasi .....	16
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi .....	16
2.1.2.2 Arah Dalam Komunikasi.....	17
2.1.2.3 Hambatan Dalam Komunikasi .....	18
2.1.2.4 Indikator Komunikasi.....	20
2.1.3 Stres Kerja .....	21
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja .....	21
2.1.3.2 Penyebab Stres Kerja .....	22
2.1.3.3 Konsekuensi Stres Kerja .....	24
2.1.3.4 Indikator Stres Kerja .....	24
2.1.4 Kepuasan Kerja .....	26
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	26
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja .....	27
2.1.4.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja.....	28
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32

2.3.1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	32
2.3.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	32
2.3.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	33
2.3.4	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	33
2.4	Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Sifat Penelitian .....	35
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	36
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	36
3.3.2	Periode Penelitian.....	36
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
3.4.1	Variabel Independen (X) .....	37
3.4.2	Variabel Dependen (Y) .....	37
3.5	Populasi dan Sampel .....	38
3.5.1	Populasi .....	38
3.5.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	39
3.5.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	39
3.6	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6.1	Sumber Data .....	40
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.7	Metode Analisis Data .....	41
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif .....	41
3.7.2	Uji Kualitas Data .....	41
3.7.2.1	Uji Validitas .....	41
3.7.2.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.3.1	Uji Normalitas .....	43
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas .....	44
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.7.4	Uji Pengaruh.....	46
3.7.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.7.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
3.7.5	Uji Hipotesis.....	48
3.7.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	48
3.7.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja .....	54
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	55

4.3.1	Deskriptif Motivasi (X1) .....	55
4.3.2	Deskriptif Komunikasi (X2).....	56
4.3.3	Deskriptif Stres Kerja (X3) .....	57
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Kerja (Y).....	58
4.4	Analisis Data .....	59
4.4.1	Uji Kualitas Data .....	59
4.4.1.1	Uji Validitas .....	59
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	62
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	62
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas .....	64
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.4.3	Uji Pengaruh.....	66
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
4.5	Pengujian Hipotesis .....	68
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	68
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	69
4.6	Pembahasan.....	70
4.6.1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	70
4.6.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	71
4.6.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	71
4.6.4	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	72
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian		
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup		
<b>Lampiran 3.</b> Surat Izin Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	34
<b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan.....	51
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	62
<b>Gambar 4.3</b> Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i> .....	63
<b>Gambar 4.4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	65

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Karyawan PT Pink Service Indonesia .....	4
<b>Tabel 1.2</b> <i>Turnover</i> Karyawan PT Pink Service Indonesia .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	30
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	36
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel.....	37
<b>Tabel 3.3</b> Pemberian Skor Kusioner.....	41
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Masa Bekerja .....	54
<b>Tabel 4.5</b> Rentang Skala.....	55
<b>Tabel 4.6</b> Deskriptif Motivasi.....	56
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Komunikasi .....	56
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Stres Kerja.....	57
<b>Tabel 4.9</b> Deskriptif Kepuasan Kerja .....	58
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Motivasi (X1).....	59
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Komunikasi (X2) .....	60
<b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Stres Kerja (X3).....	60
<b>Tabel 4.13</b> Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y) .....	61
<b>Tabel 4.14</b> Uji Reliabilitas.....	61
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	64
<b>Tabel 4.16</b> Uji Multikolinearitas .....	64
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	66
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji t (Parsial).....	68
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji f (Simultan).....	70

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> <i>Person Products Moment</i> .....	42
<b>Rumus 3.2</b> <i>Alpha Cronbach</i> .....	43
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linier Berganda .....	46
<b>Rumus 3.4</b> Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
<b>Rumus 3.5</b> Uji t .....	48
<b>Rumus 3.6</b> Uji f .....	49



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia berfungsi untuk mengatasi berbagai masalah yang mempengaruhi tenaga kerja dan secara efektif mengelola sumber daya manusianya untuk mendapatkan personel yang dapat diandalkan dan senang dengan pekerjaannya. Misalnya dengan melakukan kontak yang efektif dengan anggota karyawan sesering mungkin, memperhatikan mereka dan memastikan bahwa karyawan memiliki motivasi, arahan dan nasihat yang karyawan butuhkan. Jika hal ini dilakukan dengan benar, tujuan perusahaan akan tercapai dan para pekerja akan merasa kepuasan bekerja selama karyawan tersebut bekerja di perusahaan (Cahyanti & Adiwati, 2022).

Motivasi menurut Setiawan (2022) merupakan proses yang membuat orang bekerja lebih keras, lebih terarah dan terus menerus untuk mencapai tujuan perusahaan serta sebagai perilaku manusia dalam diciptakan, diarahkan dan dipelihara menuju suatu tujuan melalui sejumlah mekanisme. Motivasi sering muncul dalam diri orang ketika karyawan menginginkan sesuatu dan ketika keinginan terpenuhi maka motivasi menurun karena karyawan tersebut sekarang memiliki apa yang mereka perjuangkan. Motivasi adalah.

Komunikasi menurut Haryadi *et al.* (2022) merupakan salah satu proses yang digunakan untuk menjalin hubungan antara atasan dan bawahan, baik atasan maupun bawahan harus mampu menangkap dan mengikuti dialog yang sedang berlangsung secara akurat. Salah satu elemen kunci dalam pengembangan sikap

karyawan di sebuah perusahaan adalah komunikasi. Karyawan dapat terhubung satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat, atau di mana pun mereka berada melalui komunikasi satu sama lain.

Stres kerja menurut Dwiriansyah *et al.* (2022) merupakan reaksi fisik dan emosional terhadap situasi kerja yang berisiko seperti situasi di mana pekerjaan membutuhkan keterampilan sumber daya atau persyaratan yang lebih besar dari karyawan. Sebagai konsekuensi dari kondisi lingkungan eksternal, organisasi atau individu, stres adalah pengalaman internal yang menyebabkan tubuh dan psikologis seseorang tidak seimbang. Penyebab stres kerja yaitu faktor di tempat kerja seperti beban kerja yang berat, tekanan tenggat waktu, beberapa pekerjaan, lingkungan kerja yang tidak stabil, gesekan antarpribadi dan berbagai jenis perubahan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu cara pandang seseorang, baik yang baik maupun yang negatif, terhadap pekerjaannya. Beberapa faktor termasuk karakter pekerjaan itu sendiri, jumlah uang yang diperoleh, potensi kemajuan, fasilitas pekerjaan dan keadaan kerja, semuanya berperan dalam tingkat kepuasan kerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sebagai akibatnya, akan menjadi lebih loyal kepada perusahaan, termotivasi dan senang selama mereka bekerja yang pada akhirnya akan membuat perusahaan mencapai tujuannya. Sejauh mana seorang karyawan merasa bahwa mereka dihormati dan dihargai oleh perusahaan mereka akan tercermin dalam tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tersebut (Tama & Putra, 2022).

PT Pink Service Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang ada di Kota Batam, PT Pink Service Indonesia berdiri pada tahun 1996 yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia jasa higienitas dan fokus pada layanan profesional toilet, tugas pokok karyawan PT Pink Service Indonesia yaitu memberi jasa pewangi ruangan pada hotel, resort atau tempat yang lain dengan sistem kontrak pertahun, akan tetapi pada permasalahan yang dihadapi karyawan dalam bekerja pada PT Pink Service Indonesia sangat berkaitan dengan motivasi, komunikasi dan serta stres kerja yang dimana permasalahan tersebut sampai saat ini belum terselesaikan oleh PT Pink Service Indonesia hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Pink Service Indonesia.

Pada permasalahan motivasi yang dapat diukur melalui indikator tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kinerja dan pekerjaan yang menantang. Berdasarkan observasi secara langsung ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa pemimpin PT Pink Service Indonesia belum bisa memberikan motivasi kepada karyawan dikarenakan beberapa karyawan dalam bekerja tidak memiliki rasa tanggung jawab, terkait prestasi kerja dimana karyawan dalam bekerja tidak menunjukkan kualitas dan kuantitas yang dicapai, kemudian beberapa karyawan tidak adanya peluang untuk maju untuk mengembangkan suatu kemampuan yang dimiliki, tidak adanya pengakuan atas kinerja karyawan yang diberikan oleh atasan PT Pink Service Indonesia, serta pekerjaan yang menantang dimana atasan PT Pink Service Indonesia tidak memberikan suatu kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan yang menantang.

Berdasarkan data yang didapatkan mengenai jumlah karyawan PT Pink Service Indonesia sebagai berikut.

**Tabel 1.1** Jumlah Karyawan PT Pink Service Indonesia

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1	<i>Staff Office</i>	30
2	<i>Leader</i>	20
3	Pekerja Lapangan	85
Total		135

**Sumber:** PT Pink Service Indonesia (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 tentang jumlah karyawan PT Pink Service Indonesia pada tahun 2022 didapatkan bahwa terdapat 135 karyawan yang bekerja pada PT Pink Service Indonesia oleh karena itu, karyawan sangat menginginkan kepuasan dalam bekerja akan tetapi kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia belum sesuai harapan karyawan dikarenakan motivasi yang dialami PT Pink Service Indonesia belum maksimal, oleh karena itu PT Pink Service Indonesia harus lebih memperhatikan lagi dengan memberikan motivasi dalam bekerja kepada karyawan PT Pink Service Indonesia agar karyawan tersebut mendapatkan motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga dapat memaksimalkan kepuasan kerja pada karyawan pada PT Pink Service Indonesia agar dapat tercapai.

Permasalahan selanjutnya yaitu komunikasi yang dapat diukur dengan indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap. Berdasarkan observasi ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa masih terjadinya permasalahan komunikasi antara atasan dan bawahan pada PT Pink Service Indonesia dikarenakan pengetahuan karyawan belum sepenuhnya memahami tentang pekerjaan yang diberikan yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, kemudian keterampilan karyawan dalam berkomunikasi dalam hal ini

sering terjadi ketidakjelasan dalam berkomunikasi dikarenakan konteks yang tidak dipahami dalam menyampaikan pesan dalam hal ini pimpinan memberikan suatu pesan kepada karyawan akan tetapi karyawan tersebut tidak memahami apa yang disampaikan, kemudian yang terakhir sikap karyawan dalam berkomunikasi dalam hal ini terdapat permasalahan personal dan tidak mau mendengarkan dalam hal jika karyawan memiliki permasalahan pribadi dan tidak mau mendengarkan yang akan berdampak buruk bagi perusahaan karena karyawan akan bersifat cuek atau tidak peduli dengan komunikasi yang diberikan.

Permasalahan selanjutnya yaitu stres kerja dapat diukur dengan indikator beban kerja, sikap pemimpin, waktu kerja, komunikasi, dan otoritas kerja. Berdasarkan observasi ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa beberapa karyawan masih mengeluh terhadap pekerjaan yang diberikan sehingga mengalami stress kerja hal ini dikarenakan beban kerja yang diberikan sangat berat dikarenakan perusahaan menuntut karyawan agar menyelesaikan target yang diberikan, *leader* yang memimpin tidak memiliki etos kerja yang baik, waktu kerja yang tidak teratur yang mengakibatkan suatu karyawan merasa bahwa apa yang sudah dilakukan tidak sebanding dengan apa yang didapatkan, komunikasi yang terkadang tidak harmonis masih terdapat beberapa karyawan tidak saling berkomunikasi dengan baik dalam bekerja dan otoritas kerja yang dengan keadaan tertekan yang timbul dikarenakan tekanan tanggung jawab yang berlebihan sehingga menimbulkan stres.

Permasalahan yang terkait kepuasan kerja dapat diukur dengan indikator upah pekerjaan, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja. Berdasarkan

observasi ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa masih terdapat karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dikarenakan upah yang diberikan PT Pink Service Indonesia masih dibawah UMK Kota Batam, kemudian tidak adanya kesempatan untuk promosi jabatan pada PT Pink Service Indonesia, selanjutnya minimnya pengawasan yang diberikan dalam bekerja pada PT Pink Service Indonesia, kemudian yang terakhir rekan kerja yang terkadang tidak harmonis dikarenakan beberapa karyawan didapatkan saling tidak berteman dalam bekerja. Dalam hal ini sangat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Pink Service Indonesia jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja maka karyawan tersebut memilih untuk mengundurkan diri dari PT Pink Service Indonesia. Adapun data yang didapatkan mengenai *turnover* karyawan PT Pink Service Indonesia sebagai berikut.

**Tabel 1.2** *Turnover* Karyawan PT Pink Service Indonesia

<b>Tahun</b>	<b>Keluar</b>	<b>Masuk</b>	<b>Total Karyawan</b>	<b>Persentase (%)</b>
2018	5	2	141	3,55
2019	8	6	139	5,76
2020	10	4	133	7,52
2021	9	7	131	6,87
2022	7	11	135	5,19

**Sumber:** PT Pink Service Indonesia (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas didapatkan bahwa jumlah karyawan pada tahun 2018 dengan total sebesar 141 karyawan, selanjutnya jumlah karyawan pada tahun 2019 menurun dengan total sebesar 139 karyawan, selanjutnya jumlah karyawan pada tahun 2020 menurun dengan total sebesar 133 karyawan, selanjutnya jumlah karyawan pada tahun 2021 menurut dengan total sebesar 131 karyawan dan yang terakhir jumlah karyawan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dengan total sebesar 135 karyawan, dari hal tersebut dapat dikatakan

bahwa karyawan pada PT Pink Service Indonesia mengalami keluar masuk karyawan hal ini dikarenakan motivasi, komunikasi dan stres kerja yang diberikan belum sesuai yang diharapkan karyawan PT Pink Service Indonesia sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja pada PT Pink Service Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang terdapat permasalahan-permasalahan yang belum terselesaikan sehingga peneliti tertarik membuat suatu penelitian yang diberi judul **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Pink Service Indonesia”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Mengacu pada permasalahan yang terdapat dilatar belakang maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pemimpin PT Pink Service Indonesia belum bisa memberikan motivasi kepada karyawan.
2. Masih terjadinya permasalahan komunikasi antara atasan dan bawahan pada PT Pink Service Indonesia.
3. Beberapa karyawan masih mengeluh terhadap pekerjaan yang diberikan sehingga mengalami stress kerja.
4. Masih terdapatnya karyawan yang keluar dari PT Pink Service Indonesia karena kepuasan dalam bekerja yang belum sesuai yang diharapkan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada batasan masalah peneliti membuat beberapa batasan agar penelitian ini dapat terarah dan tidak meluas, sebagai berikut:

1. Objek pada penelitian merupakan PT Pink Service Indonesia.
2. Populasi dan sampel yang digunakan merupakan karyawan PT Pink Service Indonesia.
3. Variabel yang digunakan untuk diteliti yaitu motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Merujuk pada variabel yang diteliti maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?
2. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?
4. Apakah motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.
2. Untuk mengetahui komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.

3. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.
4. Untuk mengetahui motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Pada manfaat penelitian peneliti membuat manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi kemajuan ilmu manajemen, khususnya di bidang yang berhubungan dengan studi sumber daya manusia. Selain itu diharapkan temuan penelitian ini akan membantu atau berkontribusi dalam memperkuat pemahaman Ilmu Manajemen.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Memperoleh pengetahuan tentang hasil penelitian tentang bagaimana motivasi, komunikasi dan stres kerja dalam mempengaruhi kepuasan kerja, Selain itu sebagai syarat kelulusan jenjang S1 jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora pada Universitas Putera Batam.

##### **b. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk mengetahui motivasi, komunikasi serta stres kerja yang dimiliki pekerja PT Pink Service Indonesia, serta bagaimana meningkatkan motivasi karyawan agar selalu

dapat bekerja dengan baik, mengatasi masalah pada komunikasi dan mengurangi jumlah stres yang dihadapi karyawan meningkatkan motivasi karyawan agar selalu dapat bekerja secara efisien.

c. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai sumbangan untuk perpustakaan, terutama kepada mahasiswa/i jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang berminat untuk mengembangkan pengetahuan dibidangnya serta untuk memperluas cakrawala pemikiran peneliti dalam hal dibidang ilmu manajemen pemasaran.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai titik referensi untuk penelitian lebih lanjut dan untuk memotivasi penelitian lebih lanjut tentang topik yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Motivasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Motivasi**

Motivasi adalah kombinasi dari sikap dan keyakinan yang mempengaruhi individu untuk mencapai tujuan tertentu. Sikap dan nilai tidak berwujud, tetapi menawarkan kekuatan untuk mencapai tujuan; dalam situasi ini, motivasi adalah dorongan dalam diri seseorang yang memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap pekerjaan untuk memberikan hasil yang memuaskan. Dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki motivasi tinggi di tempat kerja, pekerja yang termotivasi akan memberikan hasil yang lebih baik. Motivasi sebagai pemberian dorongan yang membuat individu bertindak dengan cara tertentu untuk mencapai suatu tujuan (Fazira & Khoiri, 2022).

Motivasi kerja adalah suatu dorongan dari faktor luar dan dalam seseorang untuk melakukan sesuatu agar tercapai tujuan yang diinginkannya. Tersedianya seseorang dalam melaksanakan tugas dan upaya-upaya yang dikerjakannya agar tercapainya tujuan daripada keorganisasian yang dikendalikan oleh kemampuannya dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan individual tertentu. Motivasi adalah pembahasan tentang bagaimana meningkatkan semangat kerja karyawan agar mereka termotivasi untuk bekerja keras bagi perusahaan dengan menggunakan seluruh kekuatan dan keterampilan mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Cahyanti & Adiwati, 2022).

Motivasi berasal dari akar kata motif, yang menandakan dorongan dalam sifat manusia untuk bertindak atau bergerak, serta perilaku yang mengarah pada tujuan organisasi atau perusahaan. Motivasi adalah suatu proses yang mempertimbangkan intensitas, arah, dan ketekunan usaha individu menuju pencapaian tujuan. Motivasi sering dikaitkan dengan setiap tujuan, tetapi tujuan organisasi menekankan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan. Motivasi merupakan daya penggerak yang menimbulkan gairah kerja dalam diri seorang pegawai sehingga mau bekerja sama, efektif, dan terpadu dengan segala upayanya untuk memberikan kepuasan (Rahayu, 2020).

Pengertian para ahli diatas dapat menyimpulkan bahwa motivasi adalah suatu keadaan atau rangkaian keadaan yang dimaksudkan untuk mempengaruhi atau mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu atau bertindak dalam rangka memenuhi tuntutan hidup yang diinginkan, berdasarkan definisi yang diberikan oleh para penguasa tersebut di atas. Ketika seseorang termotivasi, mereka lebih mudah dibimbing dan dibujuk untuk melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan mereka.

#### **2.1.1.2 Faktor Internal Yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Harkim & Hutabarat (2019) terdapat faktor internal yang mempengaruhi motivasi adalah sebagai berikut:

1. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk tetap hidup merupakan kebutuhan bagi seluruh manusia di muka bumi ini. Misalnya, kebutuhan untuk memberi makan, serta kebutuhan

lain seperti penghasilan yang layak, pekerjaan yang stabil, dan keadaan kerja yang aman dan menyenangkan.

2. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk mendapatkan suatu barang atau apapun juga menjadi faktor mengapa individu mau bekerja. Terlihat jelas dalam kehidupan sehari-hari bahwa keinginan akan sesuatu dapat memotivasi individu untuk rajin bekerja.

3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang ingin bekerja keras agar diakui dan dihargai oleh orang lain. Untuk mencapai kedudukan sosial yang tinggi, misalnya dengan pendidikan atau penghasilan yang diperoleh melalui usaha.

4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Selain tujuan tersebut di atas, manusia juga menginginkan pengakuan berupa rasa syukur atas prestasi, hubungan kerja yang rukun dan bersatu, pemimpin yang adil dan bijaksana, serta perusahaan tempat orang bekerja yang dihormati masyarakat.

5. Keinginan untuk berkuasa

Hasrat akan kekuasaan juga menjadi salah satu motivasi manusia untuk bekerja keras, yang kadang dimanfaatkan secara tidak terhormat untuk mendapatkan otoritas.

### **2.1.1.3 Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Harkim & Hutabarat (2019) menjelaskan bahwa motivasi memiliki faktor eksternal dengan meliputi:

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang layak, bersih, terang, dan bebas gangguan jelas akan merangsang staf untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Demikian pula dengan suasana kerja yang buruk akan menyebabkan kejenuhan dan berkurangnya kreativitas, oleh karena itu peran kepemimpinan dalam menumbuhkan lingkungan kerja yang positif sangatlah penting.

2. Kompensasi yang memadai

Karyawan sebagian besar mengandalkan kompensasi mereka untuk memenuhi kebutuhan. Remunerasi yang sesuai adalah insentif yang kuat bagi pekerja untuk bekerja secara efektif bagi pemberi kerja mereka.

3. Supervisi yang baik

Organisasi yang mengawasi pekerjanya dengan ketat, mahir dalam kompleksitas pekerjaannya, dan dapat mengembangkan supervisor dengan semangat kepemimpinan akan menghasilkan lingkungan kerja yang antusias dan menyenangkan.

4. Adanya jaminan pekerjaan

Jaminan pekerjaan yang jelas memotivasi orang untuk bekerja secara efektif. Janji itu menawarkan kemungkinan untuk kemajuan dan pertumbuhan pribadi.

5. Status dan tanggung jawab

Setiap karyawan menginginkan pangkat dan jabatan tertentu di tempat kerja. Dengan memegang pekerjaan tertentu, seseorang akan merasa dipercaya dan diberi tanggung jawab. Oleh karena itu, posisi ini sangat mendorong untuk memuaskan tuntutan perasaan pencapaian.

#### **2.1.1.4 Indikator Motivasi**

Menurut Tama & Putra (2022) terdapat indikator pada motivasi adalah sebagai berikut:

##### **1. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab adalah keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Di tempat kerja, tanggung jawab mengacu pada sejauh mana karyawan menjalankan peran dan tugas karyawan untuk berkontribusi pada keberhasilan perusahaan.

##### **2. Prestasi Kerja**

Keberhasilan seorang karyawan pada dasarnya adalah konsekuensi dari kerja keras karyawan selama periode waktu relatif terhadap banyak kemungkinan, seperti standar, tujuan, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.

##### **3. Peluang Untuk Maju**

Setiap karyawan tentunya mengkehendaki adanya kemajuan atau perubahan dalam pekerjaannya yang tidak hanya dalam hal jenis pekerjaan yang berbeda atau bervariasi, tetapi juga posisi yang lebih baik. Karyawan menginginkan adanya promosi ke jenjang yang lebih tinggi untuk mendapatkan peluang untuk meningkatkan pengalamannya dalam bekerja.

##### **4. Pengakuan Atas Kinerja**

Pengakuan karyawan adalah suatu metode dimana atasan atau pimpinan perusahaan memberikan pengakuan atas prestasi yang dicapai. Baik itu oleh

karyawan secara individu maupun sebuah tim. Tujuannya untuk memberikan apresiasi positif.

#### 5. Pekerjaan Yang Menantang

Pekerjaan yang sulit secara mental memberi kesempatan untuk menggunakan bakat dan kemampuan serta memberikan serangkaian tugas, kemandirian, dan umpan balik atas kinerja.

### **2.1.2 Komunikasi**

#### **2.1.2.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah proses penyampaian makna dalam bentuk ide atau informasi dari satu orang ke orang lain, menggunakan sarana selain kata-kata, seperti ekspresi wajah, nada, daerah penekanan lokal, dll. Komunikasi mengacu pada tindakan satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan, terjadi dalam konteks tertentu, memiliki konsekuensi tertentu, dan memungkinkan umpan balik yang dipengaruhi oleh lingkungan di mana komunikasi berlangsung (Aprillina *et al.*, 2021).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan berupa lambang-lambang yang bermakna sebagai perpaduan pikiran dan perasaan sebagai gagasan, informasi, keyakinan, harapan, himbauan, dan sebagainya, dari satu orang ke orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, atau perilaku. Tingkat perasaan menyenangkan dan positif yang muncul atau mengikuti evaluasi kinerja atau pengalaman kerja disebut sebagai kepuasan kerja (Nur, 2020).

Komunikasi adalah tindakan menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik dengan kata-kata lisan, kata-kata tertulis, atau tanda dan isyarat. Kami mengacu pada individu yang telah diberi kesempatan untuk berbicara sebagai komunikator. Peserta yang diundang dalam percakapan dikenal sebagai komunikan. Mereka yang memiliki keterampilan komunikasi verbal dan tertulis yang kuat disebut komunikatif. Komunikasi langsung dan tidak langsung antara orang-orang dimungkinkan melalui kata-kata tertulis dan lisan (Imbang *et al.*, 2022).

Definisi komunikasi para ahli memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan bahwa pada komunikasi adalah proses dimana informasi, ide, emosi, keterampilan, dan sebagainya disampaikan dari satu orang ke orang lain melalui lambang atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa perilaku. ketika media tertentu digunakan.

#### **2.1.2.2 Arah Dalam Komunikasi**

Menurut Merta *et al.* (2020) menyebutkan bahwa terdapat arah dalam komunikasi adalah sebagai berikut:

##### **1. Komunikasi ke arah bawah**

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang bergerak dari tingkat kelompok atau organisasi yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Pemimpin dan manajer kelompok menggunakannya untuk menetapkan tujuan, memberikan instruksi kerja, mengklarifikasi aturan dan prosedur, meminta perhatian pada masalah, dan memberikan umpan balik.

## 2. Komunikasi ke arah atas

Dalam kelompok atau organisasi, komunikasi ke atas mengarah pada promosi ke posisi yang lebih tinggi. Komunikasi ini dimaksudkan untuk menawarkan umpan balik kepada atasan, memperbarui mereka tentang kemajuan target dan menyelesaikan masalah yang ada. Manajer menyadari bagaimana perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja, dan perusahaan karena komunikasi ke atas. Selain itu, manajer mengandalkan komunikasi ke atas untuk saran tentang cara memperbaiki situasi.

## 3. Komunikasi literal

Komunikasi literal adalah komunikasi antara anggota kelompok kerja yang sama, anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, penyelia pada tingkat yang sama, atau pekerja yang setara secara horizontal. Komunikasi lateral menghemat waktu dan memudahkan kolaborasi.

### **2.1.2.3 Hambatan Dalam Komunikasi**

Menurut Merta *et al.* (2020) terdapat hambatan dalam berkomunikasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Penyaringan

Tujuan penyaringan adalah agar pengirim memanipulasi informasi sedemikian rupa sehingga penerima menganggapnya lebih bermanfaat.

#### 2. Pemilihan persepsi

Pilihan persepsi penting karena konsumen komunikasi secara selektif melihat dan mendengar tergantung pada kebutuhan, motivasi, pengalaman, sejarah, dan sifat pribadi lainnya.

### 3. Informasi yang berlebihan

Individu memiliki kemampuan pemrosesan data yang terbatas. Ketika manusia memiliki lebih banyak pengetahuan daripada yang dapat mereka atur dan gunakan secara efektif, mereka cenderung memilih, mengabaikan, melewatkan, atau melupakan.

### 4. Emosi

Individu dengan suasana negatif lebih cenderung mengkritik pesan secara lebih mendalam, sedangkan individu dengan mood positif lebih suka menerima komunikasi begitu saja. Emosi ekstrem seperti kegembiraan dan keputusasaan berpotensi menghambat komunikasi yang efisien.

### 5. Bahasa

Bahkan saat berbicara dalam bahasa yang sama, kata-kata mungkin memiliki arti yang berbeda bagi individu yang berbeda. Usia dan keadaan adalah dua elemen yang paling berpengaruh dalam perbedaan ini. Pengirim memiliki kecenderungan untuk menganggap secara tidak tepat bahwa kata-kata dan terminologi yang mereka gunakan memiliki arti yang sama bagi penerima.

### 6. Keheningan

Keheningan atau kurangnya komunikasi mudah diabaikan karena ditandai dengan kurangnya informasi. Diam mengacu pada diskriminasi, pelecehan, korupsi, dan pelanggaran, yang menunjukkan bahwa manajemen tingkat tertinggi tidak dapat mengambil tindakan untuk menghilangkan aktivitas ini.

#### 7. Kekhawatiran komunikasi

Hampir setiap pekerjaan membutuhkan komunikasi verbal. Menjadi fokus lebih banyak perhatian adalah bukti bahwa kecemasan komunikasi verbal yang tinggi dapat membalikkan tuntutan komunikasi profesi mereka untuk mengurangi persyaratan komunikasi.

#### 8. Berbohong

Hambatan utama untuk komunikasi yang sukses adalah memutarbalikkan atau berbohong tentang fakta. Setiap hari, sejumlah besar penipuan terjadi di dalam organisasi besar. Ada bukti bahwa individu merasa lebih nyaman berbohong melalui email daripada menulis dengan pena dan kertas.

### **2.1.2.4 Indikator Komunikasi**

Menurut Merta *et al.* (2020) terdapat indikator yang digunakan dalam variabel komunikasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengetahuan

Untuk membuat rencana tindakan, sering kali disebut sebagai skenario. Para komunikator yang kompeten memiliki pengetahuan prosedural untuk menyusun dan menjalankan skenario ini didalam situasi sosial. Pengetahuan ini diraih melalui pendidikan, pengalaman, dan dengan pengamatan apa dalam disebut prototipe dari kompetensi interpersonal sebuah role model. Sekaligus mengetahui standar organisasi untuk komunikasi.

#### 2. Keterampilan

Karyawan sering kali termotivasi untuk berkomunikasi dan memiliki pengetahuan, namun kurang memiliki keterampilan dalam

mengkomunikasikannya secara aktual. Keterampilan yang dibutuhkan oleh organisasi termasuk pembinaan hubungan, menyimak dan mengikuti instruksi, memberikan umpan balik, bertukar informasi, mencari umpan balik, dan menyelesaikan masalah.

### 3. Sikap

Tujuan komunikasi adalah untuk membentuk sikap. Jika terjadi perubahan perilaku akibat komunikasi dengan orang lain, maka komunikasi tersebut efektif; jika tidak ada perubahan sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidak efektif.

## **2.1.3 Stres Kerja**

### **2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres pada pekerjaan merupakan kondisi dengan keadaan dalam menciptakan ketegangan dengan ketidak seimbangan fisik dan psikis, sehingga berpengaruh terhadap emosi dan cara berpikir seorang karyawan. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus akan berdampak negatif pada karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Stres kerja muncul diakibatkan karena tidak terwujudnya kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga pimpinan perusahaan harus memperhatikan karyawan agar stres kerja yang dialami oleh karyawan tidak mengganggu pekerjaan mereka (Maha & Herawati, 2022).

Stres kerja merupakan kondisi yang berada di bawah ketegangan mental, emosional, dan fisik yang konstan berarti berada di bawah tekanan. Manajemen stres yang tidak efektif dapat merusak kapasitas seseorang untuk terlibat secara konstruktif dengan lingkungannya, baik di tempat kerja maupun di dunia yang

lebih luas. Kapasitas karyawan untuk berfungsi di lingkungannya dan melakukan tugas pekerjaannya mungkin terkena dampak negatif oleh paparan stres yang berkepanjangan (Farisi & Pane, 2020).

Stres adalah istilah umum yang mewakili pengalaman di mana tuntutan lingkungan dari suatu situasi melebihi persepsi psikologis individu dan kemampuan fisiologis untuk mengatasinya secara efektif. Stres ialah sebuah situasi yang menyebabkan ketegangan yang bisa berdampak pada emosi, cara bernalar, dan kondisi seseorang. Ketika seseorang mengalami stres di tempat kerja, itu karena ada ketidaksesuaian antara keadaan mental dan fisik mereka, dan ini berpengaruh pada suasana hati, rasionalitas, dan kesehatan mereka. Stres pada pekerjaan dapat dimaknai menjadi respon bahaya secara fisik ataupun emosional yang terjadi saat tuntutan dari pekerjaan tidak pas dengan kemampuan, sumber ataupun kebutuhan dari karyawan (Novaritpraja, 2020).

Berdasarkan definisi stres kerja para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah respons individu terhadap kondisi lingkungan berupa peluang, kendala, atau tuntutan yang menghasilkan respons psikologis dan fisiologis, sehingga menyebabkan penyimpangan dari fungsi normal. atau prestasi. Upaya bernilai tinggi yang hasilnya dipandang tidak jelas dan krusial.

### **2.1.3.2 Penyebab Stres Kerja**

Pada penjelasan dari Maha & Herawati (2022) terdapat beberapa penyebab stres kerja, diantaranya sebagai berikut:

1. Tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan berlebihan dan menyulitkan  
Jika jumlah tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia dari karyawan, maka akan menimbulkan stres bagi para pekerja.
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang tidak adil dan tidak wajar  
Ketika seorang pemimpin dan pengikutnya memiliki hubungan kerja yang buruk, seperti ketika seorang pemimpin memberikan tugas yang harus diselesaikan dengan cepat, konflik muncul.
3. Kurangnya waktu dan perangkat kerja yang kurang memadai  
Karyawan seringkali memiliki keterampilan dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas kantor yang telah didelegasikan kepada mereka oleh organisasi.
4. Perselisihan antara individu dengan pimpinan atau kelompok kerja.  
Konflik peran datang dalam dua kategori utama, termasuk konflik peran antar pengirim, di mana pekerja tunduk pada persyaratan organisasi yang tidak masuk akal. Konflik peran antara pekerja atau manajer yang memiliki peran dalam dua struktur yang berbeda dikenal dengan konflik intrasender.
5. Kompensasi yang terlalu rendah  
Karyawan akan dapat bekerja dengan tenang, tekun, dan selalu melakukan yang terbaik jika mendapatkan kompensasi yang cukup sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk organisasi. Karyawan akan mengalami stres kerja jika mereka percaya kompensasi mereka jauh dari dapat diterima.

### **2.1.3.3 Konsekuensi Stres Kerja**

Dari penjelasan yang disampaikan Yasa & Dewi (2019) menjelaskan bahwa stress kerja memiliki konsekuensi yang meliputi:

#### 1. Gejala fisiologis

Peningkatan tingkat stres dapat menyebabkan masalah kesehatan seperti hipertensi, sakit kepala, dan masalah jantung.

#### 2. Gejala psikologis

Stres, kekhawatiran, iritasi, kebosanan, penundaan, dan emosi serta perilaku lainnya terwujud. Ketidakpuasan mungkin tumbuh dari kondisi stres seperti ini.

#### 3. Gejala perilaku

Perubahan produktivitas, ketidakhadiran, dan tingkat perputaran karyawan merupakan indikator stres yang disebabkan oleh perilaku karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

### **2.1.3.4 Indikator Stres Kerja**

Menurut Tama & Putra (2022) terdapat indikator pada stress kerja adalah sebagai berikut:

#### 1. Beban Kerja

Setiap karyawan memiliki standar kemampuan dan tenaga yang terbatas. Untuk memberikan kualitas kerja yang baik diperlukan waktu penyelesaian yang cukup dan sesuai, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat. Karyawan dengan beban kerja yang berlebih cenderung akan merasa bekerja dibawah

tekanan dan akan merasa kelelahan hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya stres kerja.

## 2. Sikap Pemimpin

Untuk mencapai tujuan perusahaan di perlukan pemimpin yang dapat memberi contoh dan memberikan perlakuan yang baik terhadap karyawannya. Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan otoriter akan terkesan kaku dan memberikan tugas secara dikte dan tidak menerima masukan atau saran dari karyawannya.

## 3. Waktu Kerja

Setiap karyawan membutuhkan waktu untuk bisa melakukan proses penyesuaian terhadap pekerjaan yang di berikan. Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal di butuhkan waktu yang cukup. Bekerja dibawah tekanan waktu akan menyebabkan karyawan merasakan kegelisan dan kecemasan.

## 4. Komunikasi

Rekan kerja dan pimpinan di tempat kerja merupakan aspek sosial yang dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya seseorang berada dalam lingkungan tersebut. Hubungan sosial yang tidak baik akan menyebabkan seorang individu merasa tidak nyaman, jika hal tersebut di biarkan begitu saja maka akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

## 5. Otoritas Kerja

Otoritas adalah kekuatan yang sah, yang diberikan oleh aturan dan diakui oleh pihak lain. Itu memungkinkan seseorang meminta tindakan dan mengharapkan

kepatuhan dari orang lain. Misalnya, jika perusahaan memberikan otoritas kepada seorang manajer, itu memberi hak kepada dia untuk memerintahkan orang lain untuk bertindak dengan cara yang diinginkan.

## **2.1.4 Kepuasan Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah pengukuran umum pekerja atau karyawan dengan perbedaan antara insentif yang mereka dapatkan dan imbalan yang mereka rasa seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja digambarkan sebagai reaksi emosional terhadap beberapa segi pekerjaan seseorang. Perspektif ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukanlah ide tunggal sebaliknya, seseorang mungkin cukup puas dengan satu bagian dari pekerjaannya tetapi tidak puas dengan banyak bagian lainnya (Maha & Herawati, 2022).

Kepuasan kerja adalah kondisi psikologis atau perasaan karyawan yang menyenangkan yang sangat subyektif dan tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja adalah konsep multidimensi yang dapat diterapkan pada keseluruhan pekerjaan seseorang atau pada aspek tertentu dari pekerjaannya. atau pekerjaannya. Menurut konsep ini, kepuasan kerja seseorang mungkin cukup puas dengan satu bagian pekerjaannya dan tidak puas dengan satu atau lebih bidang lainnya (Merta *et al.*, 2020).

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau lega yang dimiliki oleh seseorang atas pekerjaannya yang disebabkan oleh faktor eksternal atau internal seseorang. Kepuasan kerja melibatkan cara bersikap seseorang dalam menangani pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat mencakup berbagai hal contohnya

adalah keadaan dan tanggapan individu. Atau sikap umum seseorang terhadap apa yang ia kerjakan, seperti selisih antara seberapa banyak kepuasan yang mereka terima dengan banyaknya apa yang mereka harapkan dapat mereka terima (Cahyanti & Adiwati, 2022).

Menurut definisi yang diberikan di atas, sehingga disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai disposisi individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dapat mengekstrapolasi dari sini bahwa seorang karyawan yang senang dengan pekerjaannya akan memiliki kesan yang baik tentang perusahaan tempat dia bekerja. Sebaliknya orang yang tidak puas terhadap pekerjaannya apapun faktor - faktor penyebab ketidakpuasan itu seperti misalnya insentif yang rendah, pekerjaan yang membosankan, kondisi kerja yang kurang memuaskan dan sebagainya.

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Dari penjelasan yang disampaikan Yasa & Dewi (2019) kepuasan memiliki beberapa faktor yang dapat meliputi:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Sejauh mana orang mampu mencapai kebutuhan mereka melalui kemungkinan yang disediakan oleh pekerjaan mereka merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan kerja.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kesenjangan antara apa yang diantisipasi seseorang dan apa yang benar-benar diterima individu dari pekerjaannya tercermin dalam sejauh mana harapan

tersebut terpenuhi. Orang akan tidak bahagia jika harapan mereka lebih tinggi dari apa yang sebenarnya mereka dapatkan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Gagasan bahwa pekerjaan seseorang memungkinkan keberhasilan realisasi nilai-nilai kerja yang signifikan secara pribadi adalah apa yang mengarah pada kepuasan.

4. Keadilan (*Equity*)

Ketika orang diperlakukan secara adil di tempat kerja mereka, mereka melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Karakteristik pribadi dan pengaruh genetika merupakan kontributor utama kebahagiaan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa variasi individu memiliki relevansi penting untuk memahami kepuasan kerja selain fitur lingkungan kerja.

#### **2.1.4.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja**

Dari penjelasan yang disampaikan Dwiriansyah *et al.* (2022) konsekuensi kepuasan pada pekerjaan dapat meliputi:

1. Keluar (*exit*)

Perilaku tindakan yang diarahkan untuk meninggalkan bisnis, seperti mencari pekerjaan baru dan kemudian keluar sama sekali.

## 2. Aspirasi (*voice*)

Berusahalah untuk memperbaiki keadaan secara aktif dan konstruktif, seperti dengan memberikan saran untuk perubahan, mengatasi kesulitan dengan atasan, dan berpartisipasi dalam beberapa jenis aksi serikat pekerja.

## 3. Kesetiaan (*loyalty*)

Secara tetapi penuh harap menunggu perbaikan keadaan, termasuk mendukung organisasi dalam menghadapi kritik dari luar dan memiliki keyakinan bahwa perusahaan dan manajemen akan melakukan dengan benar.

## 4. Pengabaian (*neglect*)

Membiarkan masalah, seperti ketidakhadiran atau keterlambatan kronis, kurangnya usaha, dan tingkat kesalahan yang lebih tinggi, memburuk sementara tidak melakukan apa pun untuk memperbaikinya.

### **2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Dari penjelasan yang disampaikan Andy *et al.* (2021) kepuasan kerja dapat diukur melalui indikator yang dapat meliputi:

#### 1. Upah Pekerjaan

Upah pekerjaan merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Upah pekerjaan selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pekerja.

#### 2. Kesempatan Promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk memperoleh keterampilan baru dan meningkatkan yang sudah ada saat mereka bekerja, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja.

### 3. Pengawasan

Pemantauan dan pemeriksaan berkala atas pekerjaan yang dilakukan dengan benar oleh bawahan selalu dilakukan oleh atasan atas tugas yang dilimpahkan kepadanya.

### 4. Rekan Kerja

Rekan kerja yang mampu berkolaborasi secara efektif satu sama lain untuk melakukan tugas yang diberikan secara akurat adalah kunci untuk mencapai kepuasan kerja.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dari penelitian terdahulu, peneliti menggunakan beberapa jurnal yang terkait dengan motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Berikut merupakan penelitian terdahulu sebagai pada tabel berikut:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Fazira & Khoiri (2022)	Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sicepat Ekspres Batam	Uji Kualitas Data, Uji Hipotesis	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Cahyanti & Adiwati (2022)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopkar Sampoerna Surabaya	Partial Least Square (PLS)	Motivasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
3	Rahayu (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Perum Pegadaian Salama Cabang Bima	Uji Kualitas Data dan Uji Hipotesis	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4	Aprillina <i>et al.</i> (2021)	Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Kreasi Cipta Aksesdasisindo Jakarta	Uji Hipotesis	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
5	Siregar <i>et al.</i> (2019)	Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Jaya Anugrah Sukses Abadi	Uji Kualitas Data, Uji Normalitas dan Uji Hipotesis	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
6	Imbang <i>et al.</i> (2022)	Pengaruh Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Bahasa Asing (Stiba) Teling Manado	Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	Komunikasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja
7	Farisi & Pane (2020)	Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan	Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
8	Maha & Herawati (2022)	Analisis Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Karyawan Di Pt Natural Nusantara (Nasa) Yogyakarta	Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
9	Novaritp raja (2020)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi	Uji Kualitas Data dan Uji Hipotesis	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Sumber: Data Penelitian (2022)

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Motivasi kerja dapat menjadi sebuah keunggulan kompetitif bagi sebuah perusahaan. Motivasi kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan. Untuk itulah motivasi kerja yang di miliki oleh setiap karyawan dalam perusahaan harus dikelola dengan baik agar dapat memajukan perusahaan, karyawan yang mempunyai motivasi kerja akan lebih unggul karna kepuasan kerja karyawan akan lebih cepat dan efisien untuk menyelesaikan suatu tugas yang dibebankan perusahaan. Dari hasil penelitian Cahyanti & Adiwati (2022) yang mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **2.3.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Komunikasi juga merupakan faktor yang penting harus dimiliki karyawan. Komunikasi tersebut sangat penting bagi dunia pekerjaan, komunikasi tidak cukup untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan secara baik dan efektif. Sebagai contoh resepsionis yang berada di area *front service*, diharuskan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memperoleh dealing serta mempertahankan. Memiliki komunikasi yang baik memang penting, dapat dianggap memegang peranan yang lebih penting dalam kesuksesan seseorang. Dari hasil penelitian Aprillina *et al.* (2021) yang mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

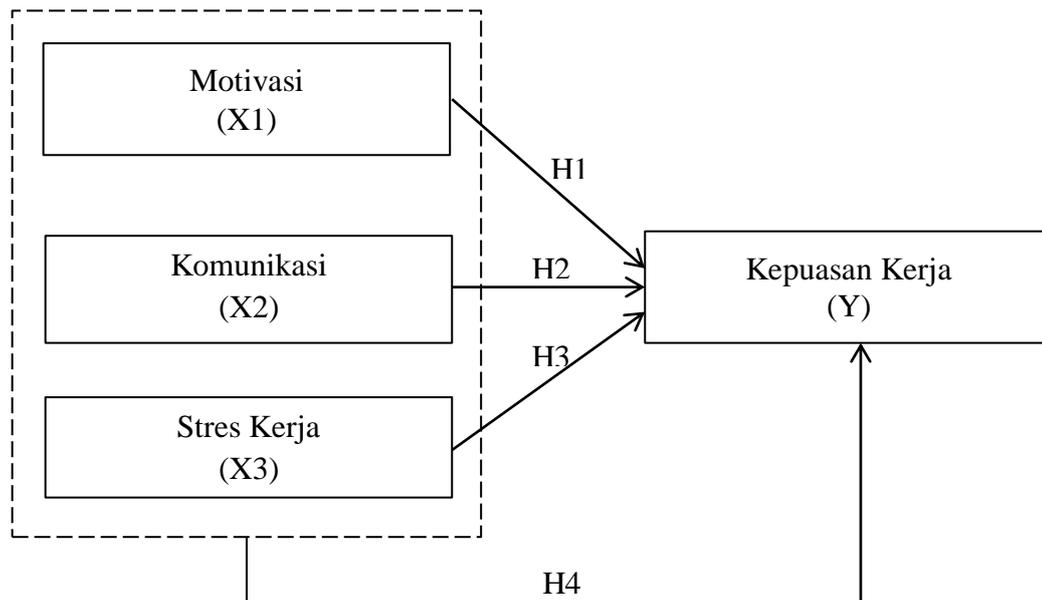
### **2.3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul dari interaksi karyawan terhadap pekerjaannya yang memunculkan penyimpangan dari fungsi normal mereka. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan stres kerja, bila berat ringan pekerjaan sesuai dengan porsinya, serta penempatan karyawan yang sesuai dengan keahliannya akan mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Stres kerja juga dapat disebut sebagai faktor utama dari tingkat kepuasan kerja seseorang karyawan. Dari hasil penelitian Farisi & Pane (2020) yang mengatakan bahwa stres kerja dapat memberikan dengan pengaruh yang positif serta dengan signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **2.3.4 Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Jika jenis pekerjaan yang dilakukan saat dipekerjakan serupa, karyawan tersebut lebih cenderung memiliki rasa kepuasan kerja, yang pada gilirannya menumbuhkan lebih banyak motivasi, komunikasi yang lebih baik, lebih sedikit stres di tempat kerja, dan sikap yang lebih bersatu. Karyawan yang termotivasi, berkomunikasi dengan baik, dan mengalami sedikit stres di tempat kerja cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa temuan mengenai motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sehingga kerangka pemikiran dapat digambar sebagai berikut:



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

**Sumber:** Data Penelitian (2022)

## 2.4 Hipotesis

Dari pembahasan yang telah dibahas sebelumnya sehingga hipotesis pada temuan penelitian ini dapat meliputi:

- H1 : Motivasi secara parsial berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H2 : Komunikasi secara parsial berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H3 : Stres kerja secara parsial berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H4 : Motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja.



**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang berorientasi pada metode kuantitatif. Penelitian deskriptif, sebagaimana dapat didefinisikan oleh Sugiyono (2019) dapat dilakukan untuk membuktikan keberadaan variabel bebas dengan cara mengisolasi dan mempelajarinya secara terpisah dari semua faktor lainnya. Untuk lebih memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia yang dengan dapat dipengaruhi oleh faktor yang dapat meliputi motivasi, komunikasi serta stres kerja yang saat ini dihadapi oleh pekerja PT Pink Service Indonesia. Sebagaimana pada penjelasan yang dapat disampaikan oleh Sugiyono (2019) mendefinisikan pendekatan kuantitatif untuk penelitian sebagai salah satu yang menggunakan populasi atau sampel yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengumpulkan, mengatur, serta dapat menganalisis data numerik atau statistik untuk menguji hipotesis.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian saat ini, jenis sifat penelitiannya dapat mempergunakan sifat penelitian replikasi, yang dapat didefinisikan sebagai penelitian ulang terhadap penelitian terdahulu yang sebanding dengan menggunakan objek, serta pada rentang periode waktu yang berbeda. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam hal objek penelitian yang diteliti dan jangka waktu penelitian dilakukan.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Pada lokasi penelitian yang akan dijadikan objek pada penelitian ini berada pada suatu perusahaan yang bernama PT Pink Service Indonesia yang beralamatkan di Jalan Gajah Mada, Komplek Orchid Park Blok. E No 9, Kelurahan Taman Baloi, Kecamatan Batam Kota, Kota Batam.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Pada Jangka periode waktu penyelidikan ini dapat meliputi sebagaimana dari Oktober 2022 hingga Februari 2023. Berikut adalah tabel yang merinci kerangka waktu penelitian:

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke - / Bulan													
	2022											2023		
	1 Sep	2 Okt	3 Okt	4 Okt	5 Okt	6 Okt	7 Okt	8 Nov	9 Nov	10 Des	11 Des	12 Jan	13 Jan	14 Jan
Perancangan	■													
Studi Pustaka		■	■											
Menentukan Metode Penelitian				■										
Penyusunan Kuesioner					■	■	■							
Penyerahan Kuesioner								■	■					
Analisis Hasil Kuesioner										■	■	■	■	
Kesimpulan														■

Sumber: Data Penelitian (2022)

### 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pada penjelasan yang disampaikan oleh Sugiyono (2019) variabel penelitian digambarkan sebagai kualitas, atribut, atau nilai dari orang, benda, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

diselidiki guna menarik kesimpulan. Sejumlah faktor, termasuk sifat individu, kepemilikan materi, dan nilai pengalaman, dapat berkontribusi pada perbedaan tersebut

### 3.4.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen mencakup istilah yang sering dikatakan sebagai stimulus, prediktor, dan anteseden. Merupakan praktik umum untuk menyebutnya sebagai variabel bebas dalam bahasa Indonesia. Variabel yang mempengaruhi atau menjadi sumber perubahan atau perkembangan variabel lain, yang dikenal sebagai variabel dependen, disebut sebagai variabel independen (Sugiyono, 2019). Dalam melakukan penelitian ini variabel independen dapat mempergunakan motivasi (X1), komunikasi (X2) serta stres kerja (X3).

### 3.4.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen mencakup istilah sebagai variabel keluaran, kriteria, atau dampak. Merupakan praktik umum untuk menyebutnya sebagai variabel terikat saat berbicara bahasa Indonesia. Variabel yang dipengaruhi atau yang merupakan hasil sebagai konsekuensi langsung dari variabel independen disebut sebagai variabel dependen (Sugiyono, 2019). Dalam melakukan penelitian ini variabel dependen dapat mempergunakan kepuasan kerja (Y).

**Tabel 3.2** Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Motivasi (X1)	Motivasi dapat didefinisi sebagai seperangkat keyakinan dan cita-cita yang mendorong untuk bertindak dengan cara yang bermanfaat bagi tujuan.	1. Tanggung jawab 2. Prestasi kerja 3. Peluang untuk maju 4. Pengakuan atas kinerja 5. Pekerjaan yang menantang (Tama & Putra, 2022)	<i>Likert</i>

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
2	Komunikasi (X2)	Komunikasi adalah tindakan menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik dengan kata-kata lisan, kata-kata tertulis, atau tanda dan isyarat.	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap (Merta <i>et al.</i> , 2020)	<i>Likert</i>
3	Stres Kerja (X3)	Stres pada kerja sebagai kondisi keadaan dalam menciptakan ketegangan dengan ketidakseimbangan fisik dan psikis, sehingga berpengaruh terhadap emosi dan cara berpikir seorang karyawan.	1. Beban Kerja 2. Sikap Pemimpin 3. Waktu Kerja 4. Komunikasi 5. Otoritas Kerja (Tama & Putra, 2022)	<i>Likert</i>
4	Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja adalah pengukuran umum pekerja atau karyawan dengan perbedaan antara insentif yang mereka dapatkan dan imbalan yang mereka rasa seharusnya mereka terima.	1. Upah Pekerjaan 2. Kesempatan Promosi 3. Pengawasan 4. Rekan Kerja (Andy <i>et al.</i> , 2021)	<i>Likert</i>

Sumber: Data Penelitian (2022)

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Populasi mengacu pada wilayah generalisasi yang terdiri dari hal-hal atau individu-individu yang memiliki jumlah dan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dan kemudian kesimpulan dibentuk dari temuan tersebut (Sugiyono, 2019). Mengenai populasi dalam penelitian yang dilakukan, populasi terdiri dari seluruh 135 pekerja yang dipekerjakan oleh PT Pink Service Indonesia.

### 3.5.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah total serta karakteristik yang terdapat pada populasi. Sampel dapat diperoleh dari suatu populasi jika peneliti tidak memiliki waktu, uang, atau tenaga untuk memeriksa setiap aspek dari keseluruhan populasi. Ini adalah pilihan ketika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari setiap aspek dari seluruh populasi (Sugiyono, 2019). Pada penelitian yang dilakukan sampel dapat mempergunakan keseluruhan pada jumlah populasi yang diteliti dengan jumlah sebanyak 135 karyawan PT Pink Service Indonesia.

### 3.5.3 Teknik *Sampling*

Dalam melakukan penelitian pada teknik *sampling* dapat mempergunakan *non probability sampling* serta dengan mempergunakan jenis *sampling* jenuh, pada *non probability sampling* dapat didefinisikan sebagai metode pemilihan sampel dari suatu populasi di mana individu anggota populasi tidak diberikan kesempatan atau peluang yang sama saat dipilih (Sugiyono, 2019). Jenis pengambilan teknik *sampling* yang dikenal sebagai pengambilan *sampling* jenuh mempertimbangkan tingkat kejenuhan sampel. Karena menambahkan jumlah berapa pun tidak akan mengubah representasi sampel dari populasi (Sugiyono, 2019). Karena jumlah populasi yang sedikit, maka penelitian ini menggunakan pendekatan sampel jenuh, yaitu sampel sebanyak 135 responden yang diambil dari seluruh karyawan PT Pink Service Indonesia.

### **3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Sumber Data**

Dari penjelasan yang disampaikan Sugiyono (2019) sumber data dapat dipergunakan dengan dapat sumber data yang meliputi:

1. Data Primer

Data dikumpulkan langsung dari responden di lokasi penelitian. Observasi, kuesioner, dan wawancara dengan responden terpilih termasuk pertanyaan tentang faktor-faktor yang diteliti digunakan untuk mengumpulkan data primer.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, majalah, jurnal dan data perusahaan maupun internet untuk mendukung penelitian ini.

#### **3.6.2 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian yang dilakukan terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dipergunakan dengan dapat meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses mengamati langsung ke PT Pink Service Indonesia untuk mengetahui secara langsung tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana responden menjawab serangkaian pertanyaan atau komentar tertulis. Dalam hal ini, peneliti

mendistribusikan daftar pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Adapun kriteria skor yang digunakan dengan *skala likert* sebagai berikut:

**Tabel 3.3** Pemberian Skor Kusioner

No	Alternatif Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2019)

### 3.7 Metode Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengevaluasi data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh sebagaimana adanya tanpa tujuan menghasilkan kesimpulan atau generalisasi yang luas dikenal sebagai statistik deskriptif. Dengan mendeskripsikan atau mengkarakterisasi data variabel penelitian seperti mean, median, range, dan standar deviasi, tujuan dari analisis statistik deskriptif ini adalah untuk mengidentifikasi nilai tren dari temuan penulisan (Sugiyono, 2019).

#### 3.7.2 Uji Kualitas Data

##### 3.7.2.1 Uji Validitas

Uji validasi merupakan salah satu uji yang berfungsi untuk menentukan keakuratan suatu instrument pada sebuah pengukuran valid tidak nya sebuah kusioner pada saat memberikan suatu informasi atau data tentang apa yang ingin di ukur di dalam kusioner. Suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan-

pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, dan hal inilah yang coba dilakukan oleh uji validitas (Siregar *et al.*, 2019). Uji validitas dapat digunakan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3.1** *Person Products Moment*

**Sumber:** Prayoga (2021)

Keterangan :

R<sub>xy</sub> = Koefisien korelasi X dan Y

N = Jumlah Responden

X = Skor item

Y = Jumlah skor total

Menurut Siregar *et al.* (2019) dasar pengambilan uji validitas sebagai berikut:

1. Bila r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima maka dapat dinyatakan valid.
2. Bila r<sub>hitung</sub> < r<sub>tabel</sub>, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak maka dapat dinyatakan tidak valid.

### 3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menentukan sejauh mana pengukuran berulang dari hal yang sama memberikan temuan yang sama. Keandalan responden dalam memberikan jawaban atas pertanyaan dan mengevaluasi komentar yang dibuat tentang survei dinilai dengan menggunakan prosedur ini. Jika tanggapan

seseorang terhadap suatu kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi (Setiawan & Sitohang, 2022). Pada penelitian yang dilakukan dapat mempergunakan rumus berikut:

$$a = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

**Rumus 3.2** *Alpha Cronbach*

**Sumber:** Prayoga (2021)

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

$\sum Si$  = varians responden untuk item I

St = jumlah varians skor tota

Dari penjelasan yang disampaikan Setiawan & Sitohang (2022) dalam menentukan hasil uji reliabilitas dapat merujuk pada kriteria berikut:

1. Jika uji reliabilitas dapat menghasilkan *cronbach's alpha* > 0,6 sehingga hasil menunjukkan *reliable*.
2. Jika uji reliabilitas dapat menghasilkan *cronbach's alpha* < 0,6 sehingga hasil menunjukkan tidak *reliable*.

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi berdistribusi normal. Jika nilai residu tidak mengikuti distribusi normal, uji statistik untuk sampel kecil menjadi salah. Model

regresi dengan distribusi normal adalah model yang efektif (Musarofah & Suhermin, 2021). Penelitian ini mengkaji normalitas data menggunakan grafik *Normal Probability Plot*, Histogram, dan *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*.

Untuk pengujian dengan melalui grafik dapat mempergunakan kriteria berikut:

1. Jika titik-titik data tersebar merata di sekitar garis diagonal dan mengikutinya, maka model regresi memenuhi ambang batas normalitas.
2. Jika titik data menyimpang secara signifikan dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis, maka dianggap model tidak memenuhi ambang normal.

Untuk pengujian melalui *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat mempergunakan kriteria berikut:

1. Data dapat dinyatakan normal apabila dapat menghasilkan signifikansi yang dapat melebihi 0,05.
2. Data dapat dinyatakan tidak normal apabila dapat menghasilkan signifikansi yang tidak dapat melebihi 0,05.

### **3.7.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Ketika terjadi multikolinearitas, hubungan antar variabel independen bersifat linier sempurna. Akibatnya, varians koefisien regresi sampel akan menjadi tak terhingga, yang mengarah ke koefisien regresi yang tidak dapat dibedakan secara statistik dari nol. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menguji *Tolerance* dan *Variance Inflation*

*Factor* (VIF) (Ananta & Suhermin, 2021). Untuk kriteria uji multikolinearitas dalam menentukan hasiln dapat mengikuti kriteria berikut:

1. Apabila nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $> 10,00$  maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas.
2. Apabila nilai *tolerance* mendekati  $0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  maka dapat dikatakan bebas multikolinearitas

### 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memeriksa untuk mengetahui apakah residual memiliki varians yang berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya untuk melihat apakah model dalam regresi memiliki varians yang tidak merata. Distribusi titik pada *scatterplot* regresi merupakan indikator heteroskedastisitas yang baik. Teknik ini melibatkan pemeriksaan hubungan antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID). Sejauh mana grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID, di mana sumbu Y mewakili prediksi dan sumbu X mewakili residu, mengikuti pola tertentu (Ananta & Suhermin, 2021). Pada *scatterplot* dapat diketahui hasilnya dengan kriteria berikut:

1. Heteroskedastisitas muncul ketika ada pola, seperti kumpulan titik-titik yang mengikuti pola tertentu yang teratur seperti berbentuk bergelombang, melebar kemudian menyempit.
2. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika titik-titik data terdistribusi secara acak sepanjang sumbu Y, misalnya dengan mengelompokkan di atas dan di bawah nilai 0.

### 3.7.4 Uji Pengaruh

#### 3.7.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dipergunakan dengan tujuan untuk meramalkan bagaimana nilai dari satu atau lebih variabel akan bergeser sebagai respons terhadap perubahan dalam satu atau lebih variabel lainnya. Regresi berganda digunakan ketika lebih dari satu variabel independen harus dianalisis. Model matematis yang dikenal sebagai model regresi dapat menentukan hubungan antara variabel-variabel ini. Untuk menguji apakah faktor-faktor yang dipertimbangkan memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik, digunakan model regresi berganda (Setiawan & Sitohang, 2022).

Tujuan dari penyelidikan ini adalah untuk menentukan apakah faktor-faktor yang dipertimbangkan memiliki dampak yang substansial atau tidak dengan menggunakan metode yang dikenal sebagai analisis regresi linier berganda. Rumus yang digunakan untuk mengidentifikasi sifat hubungan yang ada antara variabel bebas dan variabel terikat adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3.3** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** Setiawan & Sitohang (2022)

Keterangan :

Y = Kepuasan kerja

$b_1$  = Koefisien regresi motivasi

$b_2$  = Koefisien regresi komunikasi

$b_3$  = Koefisien regresi stres kerja

$X_1$  = Motivasi

- $X_2$  = Komunikasi  
 $X_3$  = Stres kerja  
 $e$  = Standar error

### 3.7.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dipergunakan dengan menentukan sejauh mana model dapat menjelaskan varians dalam variabel dependen dievaluasi. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Bila  $R^2$  rendah, hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari varian variabel dependen yang dapat dipertanggungjawabkan oleh variabel independen. Jika mendekati 1, berarti variabel independen dapat digunakan untuk memprediksi perubahan variabel dependen dengan akurasi tinggi. (Ananta & Suhermin, 2021). Rumus berikut dapat digunakan untuk mendapatkan nilai  $R^2$  untuk analisis koefisien determinasi:

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

**Rumus 3.4** Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Sumber:** Prayoga (2021)

Keterangan

$Kd$  : Koefisien determinasi

$R^2$  : Koefisien korelasi

Menurut Setiawan & Sitohang (2022) analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat meliputi kriteria berikut:

1. Jika ( $R^2$ ) mendekati 1, model pendekatan dikatakan praktis karena pengaruh variabel independen menjadi lebih besar atau lebih kuat terhadap variabel dependen.

2. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) kecil, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang semakin kecil terhadap variabel dependen, sehingga membuat model pendekatan tidak dapat dijalankan.

### 3.7.5 Uji Hipotesis

#### 3.7.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji t juga dikenal sebagai uji hipotesis secara parsial, adalah sejenis analisis statistik di mana variabel independen diuji terhadap variabel dependen. Saat menguji hipotesis, mungkin melihat apakah satu atau lebih variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, atau jika efeknya terlalu kecil untuk bermakna. Ambang batas signifikansi statistik yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah 0,05 (5%) (Setiawan & Sitohang, 2022). Adapun rumus yang digunakan dalam uji t sebagaimana pada rumus berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji t}$$

**Sumber:** Agusnan *et al.* (2020)

Keterangan :

- r = korelasi parsial yang ditemukan
- n = jumlah sampel
- t = t hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

Menurut Setiawan & Sitohang (2022) uji t dapat meliputi kriteria seperti berikut:

1. Jika hasil uji t dapat menghasilkan t hitung dapat melebihi t tabel serta hasil signifikansi tidak melebihi 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh dengan cara parsial kepada variabel terikat.

2. Jika hasil uji t dapat menghasilkan t hitung tidak dapat melebihi t tabel serta hasil signifikansi lebih 0,05 maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh dengan cara parsial kepada variabel terikat.

### 3.7.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Uji f menguji apakah variabel dependen dipengaruhi oleh kedua variabel independen secara bersamaan atau tidak. Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah model yang ditinjau memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi, yaitu jika variabel yang digunakan oleh model cukup menggambarkan fenomena yang ditinjau. Nilai f yang ditentukan digunakan bersama dengan tingkat signifikansi 5% dalam pengujian ini (Ananta & Suhermin, 2021). Adapun rumus yang digunakan dalam uji t sebagaimana pada rumus berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{1-R^2(n-k-1)}$$

**Rumus 3.6** Uji f

**Sumber:** Agusnan *et al.* (2020)

Keterangan :

$F_{hitung}$  = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan Ftabel

R = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Pada penjelasan yang disampaikan Ananta & Suhermin (2021) uji f dapat diketahui hasilnya dengan mengikuti kriteria berikut:

1. Jika hasil uji f dapat menghasilkan f hitung dapat melebihi f tabel serta hasil signifikansi tidak melebihi 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh dengan cara simultan kepada variabel terikat.

2. Jika hasil uji f dapat menghasilkan f hitung tidak dapat melebihi f tabel serta hasil signifikansi melebihi 0,05 maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh dengan cara simultan kepada variabel terikat.

