

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU**

KOTA MALANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH:

MARSELINA NAMUR

2018120197

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2022

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG**

Marselina Namur⁽¹⁾
Cakti Indra Gunawan⁽²⁾, Fitria Setyaningrum⁽³⁾

⁽¹⁾Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

⁽²⁾⁽³⁾Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Email: marselinanamur28@gmail.com

RINGKASAN

Organisasi pemerintahan membutuhkan Sumber Daya Manusia sebagai motor penggerak, dan keberhasilan tujuan organisasi dapat memberikan kepuasan bagi pelaku/penggerak organisasi tersebut. Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui pengaruh motivasi, komunikasi, dan stres kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang baik secara parsial dan juga simultan. Pendekatan penelitian menganut kausal komparatif. Populasi menargetkan semua karyawan/ASN yang berada di Lingkup Kantor Camat sejumlah 30 orang, *total sampling* diaplikasikan guna mengambil sampel. Analisis regresi linier berganda menjadi metode analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil regresi linier berganda didapatkan koefisien regresi positif untuk variabel motivasi dan komunikasi, sedangkan koefisien regresi negatif untuk variabel stres kerja. nilai *R Square* (R^2) didapati senilai 0,678. Temuan analisis uji t menunjukkan variabel motivasi sebesar 3,697, variabel komunikasi sebesar 4,151, variabel stres kerja sebesar 3,180, yang masing-masing lebih besar dari t tabel (2,042) dengan nilai signifikansi <5%, dan uji F pada nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,288 > 2.920$) dengan nilai signifikansi 0,000 ($p\ value < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi, komunikasi, stres kerja baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi, komunikasi, stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Camat Kecamatan Lowokwaru selaku pimpinan di instansi tersebut diharapkan mampu membuat suasana kerja yang baik dengan memberikan mobilisasi dan menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan, sehingga karyawan tidak terbebani atau mengalami stres dalam bekerja.

Kata Kunci: Kepuasan Karyawan, Komunikasi, Motivasi, dan Stres

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan unsur yang terpenting pada sebuah organisasi. Menurut Gunawan (2018), mengatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah elemen terpenting dalam setiap industri. Organisasi membutuhkan manusia guna menjalankan entitas tersebut. Sumber daya manusia yang memadai akan menentukan kesuksesan suatu usaha. Ada banyak aspek yang menentukan kepuasan kerja karyawan yaitu antara lain motivasi, lingkungan kerja dan stres kerja.

Di Indonesia sistem pemerintahannya sudah terbagi, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kota Malang yang didalamnya terdapat pemerintah kecamatan yang membantu tugas-tugas Pemerintah Kota Malang. Salah satu kecamatan yang membantu tugas pelayanan ini adalah Pemerintah Kota Malang Kecamatan Lowokwaru. Kepuasan kerja akan merefleksikan terpenuhinya hak dan kewajiban oleh manusia yang berada di sebuah perusahaan. Menurut Prihatiningtyas (2019 : 16-17) komitmen sumber daya manusia perlu untuk dikembangkan guna memberikan peningkatan pada kepuasan kerja sehingga karyawan memiliki rasa loyalitas atas pekerjaan yang dijalankan.

Berkembangnya suatu usaha sangat dipengaruhi oleh motivasi, yang mana hal tersebut menjadi keadaan yang akan menentukan tindakannya (Prihatiningtyas, 2019)

Dengan adanya motivasi yang dapat meningkatkan performa kerja karyawan yang memadai maka apa segala hal dalam pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

Putri et al., (2020) Motivasi merupakan sesuatu daya potensial yang terdapat dalam diri individu, yang bisa dibesarkan dengan sendirinya ataupun dibesarkan oleh beberapa daya eksternal yang intinya berkisar pada ganjaran moneter serta ganjaran non-moneter, yang bisa memberikan pengaruh pada hasil kegiatan mereka, dengan cara positif ataupun negatif, perihal ini terkait pada suasana serta situasi yang dialami oleh yang berhubungan, sebab pegawai yang mempunyai motivasi kegiatan yang kokoh, merupakan keunggulan bersaing industri.

Komunikasi dalam sesuatu industri amat dibutuhkan dalam melaksanakan perintah yang diserahkan. Awal dari seluruh pelaksanaan diawali dengan komunikasi. Komunikasi yang baik di dalam industri akan bisa membuat tujuan industri mudah dicapai. Bagi Umam (2012) komunikasi merupakan sesuatu tutur yang melingkupi seluruh wujud interaksi dengan orang lain yang berbentuk obrolan lazim, ajakan, membimbing, serta perundingan. Dengan terciptanya komunikasi yang terangkai bagus, sehingga pegawai yang bertugas di dalam industri tidak gampang melaksanakan kesalahan dalam profesi.

Stress kerja karyawan dapat dialami dengan bentuk yang berbeda-beda. Stress juga dapat disebabkan oleh individu tersebut. Hasil akan kondisi individu, mengakibatkan reaksi fisiologis, psikologis, ataupun sikap menghadapi stress, kriteria pribadi tertentu dan perilaku atas dasar sikap, keperluan, nilai, pengetahuan masa lalu, kondisi hidup, dan keterampilan. Menurut Nurcahyani, E., Widodo, D., & Rosdiana, Y. (2017) Kinerja serta kepuasan dalam bekerja dipengaruhi oleh stress yang sedang dirasakan atas lingkungan dimana dia berada.

Stress merupakan sesuatu situasi ketegangan yang pengaruh pada sentimen, cara berasumsi, serta situasi seorang. Akhirnya, sangat banyak stress bisa mengancam keterampilan seorang guna menghadapi lingkungan yang pada kesimpulannya mengacaukan penerapan tugasnya, berarti mengacaukan kinerjanya (Handoko, 2008).

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat perseorangan. Tiap orang mempunyai tingkatan kepuasan yang berlainan cocok dengan sistem angka yang legal pada dirinya. Bagi Askiyanto (2018) menerangkan, kepuasan kerja dipengaruhi oleh bobot kegiatan, tekanan pikiran kegiatan serta suasana jiwa. Bagi Hasibuan(2013: 202), kepuasan kerja merupakan tindakan penuh emosi yang mengasyikkan serta menyayangi profesi. Bagi Sunyoto(2012, p. 26), mendeskripsikan kepuasan kerja selaku wujud pernyataan perasaan dalam diri seorang kepada pekerjaannya. Jadi kepuasan kerja bisa dimaksud selaku perihal yang mengasyikkan maupun yang tidak mengasyikkan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Jl. Cengger Ayam No. 12, Kota Malang. Dalam penelitian ini dikaji empat faktor penting yaitu motivasi, komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Hal ini yang menarik peneliti untuk mengambil judul : **Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.**

1.2 Rumusan Masalah

Dari ulasan di atas peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?
4. Bagaimana pengaruh motivasi, komunikasi, dan stres kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan atas rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dapat peneliti petakan diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi, komunikasi, dan stres kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut beberapa manfaat yang diharapkan oleh peneliti atas dilaksanakannya penelitian ini:

1. Bagi penulis
 - a. Menjadi wawasan tambahan yang esensial terhadap pembaca.
 - b. Menjadi tambahan keterampilan dan juga pengetahuan dalam mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Bagi Universitas Tribhuwana Tungadewi
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan literatur sebagai rujukan penelitian selanjutnya.
 - b. Diharapkan penelitian ini mampu menjadi media dalam pengekspresian gagasan.
3. Bagi pembaca

a. Diharapkan penelitian ini mampu menjadi informasi dibidang manajemen sumber daya manusia pada hal-hal terkait pengembangan karir, motivasi, serta kinerja.

b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan cara berfikir bagi pembaca.

4. Bagi Akademisi

a. Diharapkan penelitian ini mampu menjadi telaah ilmiah guna perluasan ilmu pengetahuan.

b. Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai rujukan kepustakaan juga menjadi mobilisasi kepada peneliti yang akan melaksanakan penelitian yang berhubungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuk, S., Prihatminingtyas, B., & Susanti, R. A. D. (2020). *Pengaruh Motivasi, Kreativitas, Inovasi, Resiko Dan Norma Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada UD Putra Dasrim, Kota Malang)* (Doctoral dissertation, FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI).
- Ardana, Mujiati, Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha ilmu, Yogyakarta.
- Anoraga, P. (2009). *Manajemen Bisnis*. Bandung: PT Rineka Cipta 9
- Fahmi, S. (2016). Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan pada Pt. Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 12(3), 107-116.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2011.
- Gunawan, C.I (2018). *Strategi Tingkat Dasar Sumber Daya Manusia Menuju Indonesia Menjadi Negara Terkuat di Dunia*. Purwokerto: CV.IRDH.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2008. *Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*, Penerbit: BPFE, Yogyakarta.
- Juniantara, I. W., & Riana, I. G. (2015). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(9), 611-628.
- Lu, Chia-Ju, Yi-Yu Shih, Yi-Lien Chen. 2013. Effects Emotional Labor and Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior : A Case Study on Bussines Hotel Chains. *International Journal of Organizational Innovation*, 5 (4) pp: 165-176.
- Melani, P. D., Warso, M. M., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Ungaran Sari Garments Iii Pringapus Unit Pringapus Iii Departemen Sewing Assembly Line. *Journal Of Management*, 2(2)
- Moh. Askiyanto., dan Budi Eko Soetjipto, Suharto. (2018). "The Effect Of Workload, Work Stress And Organizational Climated on Turnover Intention with Work Satisfaction as an Intervening Variable (Study at PT BRI Life and Health Insnsurance of Malang)". *European Journal of Business and Management*, ISSN 2222-1905 (paper) ISSN 2222-

2839 (Online), Vol. 10, No. 12.

- Nurchayani, E., Widodo, D., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan tingkat stres kerja dengan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit panti waluya sawahan malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 1(1).
- Potale, R., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Prihatminingtyas, Budi 2019. Etika Bisnis Suatu Pendekatan dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders. Purwokerto. ISBN 976-602-0762-47-2. www.irdhcenter.comCV. IRDH
- Putri, S. A., & Setyaningrum, F. (2020). Pengaruh Kalimat Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *OPTIMA*, 3(1).
- Purwandani, V., & Budiyanto, B. (2020). Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bogasari Baking Center Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 9(9).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior*, terj. Perilaku Organisasi-Edisi 12 Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai. 2004. *Penilaian Prestasi Kerja Teori dan Praktek*. PT. Ganudra Pustaka Utama, Jakarta.
- Rose, Vasse Joy. 2010. *Journal of Applined Management and Entrepreneurship : Monetary Motivation, Performance and Job Satisfaction*.
- Rauan, F. J., & Tewal, B. (2019). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Tropica Coco Prima Di Lelema Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4).
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Sanjaya, B. (2021). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3).
- Salleh, A. L., Bakar, R. A., & Keong, W. K. (2008). How detrimental is job stress?: a case study of executives in the Malaysian furniture industry. *International Review of Business Research Papers*, 4(5), 64–73.
- Susanto, N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan Pt Rembaka. *Agora*, 7(1).

Thamrin, H. (2013). *Hukum pelayanan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.