

Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank BTPN, Tbk

Mario Handoko¹, Thomas Sumarsan Goh², Wily Julitawaty³, Syawaluddin⁴

^{1,2,3,4} Manajemen, STIE Professional Management College Indonesia

E-mail: mariohan15@gmail.com¹, gotho@gmail.com², wilyjulitawaty@yahoo.com³, syawal73.pmci@gmail.com⁴

Abstrak

PT.Bank BTPN, Tbk adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Pada perusahaan terjadi penurunan kepuasan kerja karyawan yang ditandai dengan menurunnya produktivitas karyawan, sering terjadinya karyawan yang pindah kerja, mengeluh, dan tidak semangat bekerja. Masalah tersebut disinyalir karena adanya masalah komunikasi dan stres kerja pada perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda serta pengujian hipotesis untuk mendapatkan jawaban dari masalah penelitian dan menemukan hubungan antar variabel. Populasi penelitian merupakan seluruh karyawan perusahaan yang berjumlah 64 responden. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu 64 responden. Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan bahwa secara simultan, komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa secara parsial masing-masing variabel komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk.

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

Abstract

PT.Bank BTPN, Tbk is a company engaged in the banking sector. In the company there is a decrease in employee job satisfaction which is marked by decreased employee productivity, frequent occurrence of employees who change jobs, complain, and are not enthusiastic about work. The problem was allegedly due to communication problems and work stress at the company. This study uses multiple linear regression analysis and hypothesis testing to get answers to research problems and find relationships between variables. The research population is all company employees, totaling 64 respondents. The sample used in this study was the entire population, namely 64 respondents. The results of the simultaneous hypothesis test show that simultaneously, communication and work stress have a significant effect on job satisfaction at PT. Bank BTPN, Tbk. The results of the partial hypothesis test show that partially each communication variable and work stress have a significant effect on job satisfaction at PT. Bank BTPN, Tbk.

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

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja karyawan merupakan keadaan emosional karyawan tentang perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan. Kepuasan kerja ini agak sulit dilihat secara kasatmata karena tidak semua karyawan mau terbuka. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya kesempatan untuk mengungkapkan apa yang menjadi hambatan mereka dalam bekerja, atau juga karyawan tersebut merasa sungkan karena satu dan lain sebab. Perusahaan perlu untuk memperhatikan masalah kepuasan karyawan karena apabila perusahaan terlambat untuk bertindak, ketika kemudian ada beberapa karyawan yang tiba-tiba mengajukan resign karena tidak mendapatkan kepuasan kerja, padahal sebelumnya tak

menunjukkan tanda-tanda bahwa ada rasa kurang nyaman dalam bekerja akan menyebabkan terjadinya gangguan terhadap aktivitas perusahaan.

Salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi merupakan sarana yang dapat digunakan oleh karyawan untuk saling berbagi informasi, menyampaikan berita dan pekerjaan kepada sesama rekan kerja. Komunikasi sangat penting dalam sebuah perusahaan, akan tetapi apabila komunikasi berjalan dengan tidak baik, dapat menyebabkan terjadinya masalah antar karyawan, seperti salah tafsir dan kurang memahami atau salah mengartikan maksud pemberi pesan. Apabila komunikasi yang buruk sering terjadi dan mengundang terjadinya perselisihan karena kesalahpahaman antar karyawan, dapat mengakibatkan suasana tidak nyaman bagi karyawan sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan. Karyawan akan merasa terganggu dengan komunikasi buruk tersebut dan merasa terganggu dalam melakukan aktivitasnya di perusahaan.

Seperti halnya komunikasi, stres kerja pun memberikan dampak terhadap kepuasan kerja. Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan terhadap pekerjaannya. Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti tekanan dari pimpinan, hubungan yang tidak harmonis dengan rekan kerja, beban kerja yang terlalu berat dan penyebab lainnya yang menimbulkan ketidaknyamanan dalam diri karyawan. Stres kerja dapat membuat karyawan malas melakukan aktivitas di perusahaan, menjadi tidak fokus dan sulit berkonsentrasi. Keadaan ini dapat menyebabkan karyawan menjadi tidak puas karena merasa bahwa stres kerjanya disebabkan karena pekerjaannya di perusahaan.

PT.Bank BTPN, Tbk adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Pada perusahaan terjadi penurunan kepuasan kerja karyawan yang ditandai dengan menurunnya produktivitas karyawan, sering terjadinya karyawan yang pindah kerja, mengeluh, dan tidak semangat bekerja.

Mayoritas karyawan berhenti karena tidak dapat menyelesaikan beban kerja sehingga menyebabkan stres kerja dan sulitnya berkomunikasi baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja. Karyawan yang sering berhenti tentu memberikan dampak yang kurang baik kepada perusahaan, karena dapat mengganggu aktivitas perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu untuk memperhatikan adanya indikasi yang menunjukkan penurunan kepuasan kerja. Hasil penelitian oleh Saputra (2019), "Kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi dan stres kerja." Dengan demikian, apabila perusahaan ingin meningkatkan kepuasan kerja di perusahaannya maka perusahaan perlu mengendalikan masalah komunikasi dan stres kerja.

Seperti yang disebutkan pada tabel di atas, komunikasi merupakan salah satu alasan karyawan keluar dari perusahaan sebagai perwujudan dari ketidakpuasan terhadap perusahaan. Masalah komunikasi yang terjadi di perusahaan adalah masalah komunikasi antara atasan dan bawahan, serta masalah komunikasi antar karyawan. Atasan sering kali memberikan perintah kerja kepada karyawannya, tetapi kurang menjelaskan tentang cara kerja secara rinci. Akibatnya karyawan kesulitan dalam eksekusi tugasnya. Selain itu, antar karyawan juga sering terjadi masalah komunikasi karena sistem perusahaan yang mengharuskan karyawan untuk menanyakan pekerjaan secara tertulis melalui email untuk mendapatkan jejak digital dari masalah perusahaan, tetapi menjadi sulit bagi karyawan saat hal yang ingin disampaikan harus dituangkan dalam narasi. Hal ini disebabkan karena tidak semua karyawan mempunyai kemampuan untuk menuliskan hal-hal tertentu dalam narasi daripada bertanya secara lisan kepada karyawan terkait. Hasil penelitian oleh Seidy (2018) menyebutkan bahwa, komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Komunikasi sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik secara lisan, tulisan maupun dengan alat komunikasi. Komunikasi juga menjadi wujud bagaimana karyawan tersebut saling berinteraksi baik dengan atasan maupun dengan sesama karyawan.

Stres kerja juga turut menyebabkan terjadinya penurunan kepuasan kerja di perusahaan. Beberapa hal yang menyebabkan stres kerja diantaranya sulitnya karyawan beradaptasi dengan lingkungan kerja, beban kerja yang terlalu berat dan sulit untuk diselesaikan, tuntutan

deadline pekerjaan dan kurang harmonisnya hubungan dengan rekan kerja memberikan dampak terhadap terbentuknya stres kerja karyawan. Stres kerja karyawan menyebabkan karyawan tidak dapat berkonsentrasi dan merasa lelah secara psikis bekerja di perusahaan sehingga menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Hasil penelitian oleh Sanjaya (2021) menyebutkan bahwa, stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Stres kerja memiliki dampak secara negatif dan signifikan bagi kepuasan kerja. Saat level stres kerja tinggi, tingkat kepuasan kerja karyawan rendah. Stres kerja yang terlalu berlebihan bisa mempengaruhi keterampilan individu menghadapi lingkungan, kemudian akan mengganggu terlaksananya kegiatan dalam pekerjaannya dan membuatnya tidak maksimal dalam melakukan tugasnya, sehingga akan berdampak pada kepuasan kerjanya akan tidak terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada PT.Bank BTPN, Tbk yang beralamat di Jl.Putri Hijau No.20, Medan. Waktu penelitian diperkirakan dari Agustus 2021 sampai dengan selesai.

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Kuesioner dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden penelitian. Dokumentasi diperoleh dari data karyawan sedangkan studi pustaka diperoleh dari teori yang didapatkan dari buku dan literatur yang mempunyai hubungan dengan penelitian.

2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini mempunyai jenis data kuantitatif. Hermawan dan Yusran (2017:5-6) menyebutkan bahwa, "Data kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik." Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer dari kuesioner sedangkan sumber data sekunder dari studi pustaka dan dokumentasi.

3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Hermawan dan Yusran (2017:33) menyebutkan bahwa, "Variabel adalah segala sesuatu yang memiliki variasi nilai."

Hermawan dan Yusran (2017:34) menyebutkan bahwa, "Variabel bebas (independent atau predictor variable) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat secara positif maupun negatif." Variabel bebas pada penelitian ini adalah komunikasi dan stres kerja.

Hermawan dan Yusran (2017:34) menyebutkan bahwa, "Variabel terikat (dependent atau criterion variable) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas." Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan.

Hermawan dan Yusran (2017:63) menyebutkan bahwa, "Definisi operasional suatu concept atau construct merupakan suatu definisi yang menyatakan secara jelas dan akurat mengenai bagaimana suatu concept atau construct tersebut diukur."

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji analisis regresi linier berganda yaitu:

**Tabel 1 Analisis Regresi Linier Berganda
Unstandardized Coefficients**

Model	B	Std. Error
1 (Constant)	,799	1,795
Komunikasi	1,323	,084
Stres_Kerja	-,182	,090

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah), 2022

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 0,799 + 1,323 X_1 - 0,182 X_2$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta 0,799, artinya apabila komunikasi dan stres kerja bernilai 0, maka kepuasan kerja akan bernilai 0,799 satuan.
2. Koefisien komunikasi sebesar 1,323, artinya apabila terjadi kenaikan variabel komunikasi 1,323 maka variabel kepuasan kerja akan meningkat 1,323 satuan.
3. Koefisien stres kerja sebesar 0,182 dan bernilai negatif, artinya apabila terjadi kenaikan variabel stres kerja 0,182 maka variabel kepuasan kerja akan menurun 0,182 satuan.

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Hasil uji hipotesis parsial yaitu:

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis Parsial

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	,445	,658
	Komunikasi	15,708	,000
	Stres_Kerja	-2,026	,047

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah), 2022

Hasil uji hipotesis parsial yaitu sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel komunikasi adalah 15,708 dan signifikansi 0,000. Karena nilai t hitung $15,708 > t_{tabel} 1,99962$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk.
2. Nilai t hitung variabel stres kerja adalah -2,026 dan signifikansi 0,047. Karena nilai t hitung $2,026 > t_{tabel} 1,99962$ dan signifikansi $0,047 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk.

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Hasil uji hipotesis simultan yaitu:

Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis Simultan

	Model	F	Sig.
1	Regression	160,281	,000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah), 2022

Dengan jumlah sampel sebanyak 64 responden dan jumlah seluruh variabel sebanyak 3 variabel, maka nilai F Tabel adalah 3,15. Nilai F Hitung adalah 160,281 dan signifikansi 0,000. Karena nilai F Hitung $160,281 > F_{table} 3,15$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk.

SIMPULAN

Beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk. Komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk. Beberapa saran dari penelitian ini adalah: Pemimpin pada perusahaan sebaiknya memberikan kesempatan komunikasi bagi para karyawan seperti kesempatan mengutarakan pendapat dalam rapat, menyampaikan saran dan kritik kepada pimpinannya, selain itu pimpinan sebaiknya bertindak untuk menyelesaikan masalah kesalahpahaman yang mungkin

terjadi antar karyawan di divisinya agar tidak semakin meluas. Pemimpin sebaiknya memberikan beban kerja yang sesuai dengan batasan kemampuan kerja karyawannya agar tidak sampai terjadi stres kerja. Pemimpin sebaiknya memperhatikan pekerjaan karyawannya sehingga dapat diantisipasi apabila mulai terjadi stres kerja yang berlebihan karena dapat memberikan pengaruh terhadap hasil kerja yang kurang maksimal. Perusahaan sebaiknya memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan karena tingkat kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan. Beberapa cara yang dapat dilakukan selain memperhatikan masalah komunikasi dan stres kerja diantaranya memberikan insentif bagi karyawan berprestasi, memberikan kesempatan promosi jabatan dan pengembangan karier.

DAFTAR PUSTAKA

- Busro, Muhammad. 2018. Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cahyono, Eko Wahyu. 2019. The Power of Gratitude: Kekuatan Syukur dalam Menurunkan Stress Kerja. Yogyakarta: Deepublish.
- Catio, Mukhlis, Sarwani dan Ruknan. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Tangerang: Indigo Media.
- Chaerudin, Ali, Inta Hartaningtyas Rani dan Velma Alicia. 2020. Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi. Sukabumi: Jejak.
- Hadi, Cholicul dan Fattah Hanurawan. 2017. Psikologi Industri dan Organisasi. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusran. 2017. Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif. Depok: Kencana.
- Indahingwati, Asmara dan Novianto Eko Nugroho. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Surabaya: Scorpindo Media Perkasa.
- Koesomowidjojo, Suci R.Mar' Ih. 2021. Dasar-dasar Komunikasi. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. 2017. Teori Komunikasi Kontemporer. Jakarta: Kencana.
- Oktarina, Yetty dan Yudi Abdullah. 2017. Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik. Yogyakarta: Deepublish.
- Pella, Darmin Ahmad. 2020. Manajemen Kepuasan dan Keterikatan Pegawai. Jakarta: Aida Infini Maksima.
- Purba, Bonaraja, Sherly Gaspersz, Muhammad Bisry, Angelia Putriana, Puji Hastuti, Efendi Sianturi, Diki Retno Yuliani, Anita Widiastuti, Ibnul Qayyim, Nur Alim Djaliil, Sukarman Purba, Yusmanizar dan Mariesa Giswandhani. 2020. Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rosalin, Sovia, Susilowati, Deasy Chrisnia Natalia dan Nur Ambulani. 2020. Komunikasi Bisnis. Malang: UB Press.
- Silviani, Irene. 2020. Komunikasi Organisasi. Surabaya: Scorpio Media Pustaka.
- Sule, Erni Tisnawai., dan Donni Juni Priansa. 2018. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Surajiyo, Nasruddin dan Herman Paleni. 2020. Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 for Windows). Yogyakarta: Deepublish.
- Tumanggor, Raja Oloan. 2018. Kepuasan Kerja dan Subjective Well-Being dari Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi. Yogyakarta: Andi.

Bukan Buku

- Sanjaya, Bagus. 2021. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 9 Nomor 3. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Saputra, Made Pradnya Paramita dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani. 2019. Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. E-Jurnal Manajemen, Vol.8, No.1, 2019: 6961-6989. Bali: Universitas Udayana.

- Seidy, Makarawung, Adolfina dan Ferdy Roring. 2018. Pengaruh Komunikasi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Radio Republik Indonesia (RRI) Manado. Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018, Hal.3458-3467. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Suhida, Wilda. 2019. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.