

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari ditemukannya permasalahan kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung yang mana pada kepuasan kerja terdapat jumlah nasabah tabungan yang mengalami penurunan dan data kehadiran yang semakin menurun yang disebabkan oleh kurangnya jalinan komunikasi yang baik antar karyawan kepada nasabah yang ditimbulkan oleh tingkat stres karyawan yang semakin tinggi. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif, teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 57 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas, reliabilitas dan uji normalitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu *path analysis*, *metode of successive interval* (MSI), korelasi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian dengan metode yang digunakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis data menunjukkan besarnya pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 73,4%. Secara parsial kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 57,1%.

Kata Kunci: komunikasi, stres kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

This research began with the discovery of job satisfaction problems and employee performance at the West Java and Banten Regional Development Bank (BJB) Tamansari Bandung Branch Office where job satisfaction decreased the number of savings customers and decreased attendance data caused by the lack of good communication between employees to customers caused by higher levels of employee stress. This study was conducted to determine the effect of communication and work stress on job satisfaction which has an impact on employee performance. The method used in this study is using descriptive and verifiative analysis methods, the sampling technique used is probability sampling with a sample of 57 respondents. Testing of research instruments using validity, reliability and normality tests. The data collection techniques used are observation, interviews and dissemination of questionnaires. The data analysis methods used are path analysis, method of successive interval (MSI), multiple correlation, coefficient of determination and hypothesis test. From the results of research with the method used shows that there is an influence both partially and simultaneously. The results of data analysis showed the magnitude of the influence of communication and work stress on job satisfaction by 73.4%. Partially, job satisfaction has a positive and significant influence of 57.1%.

Keywords: communication, work stress, job satisfaction, employee performance