

BAB II

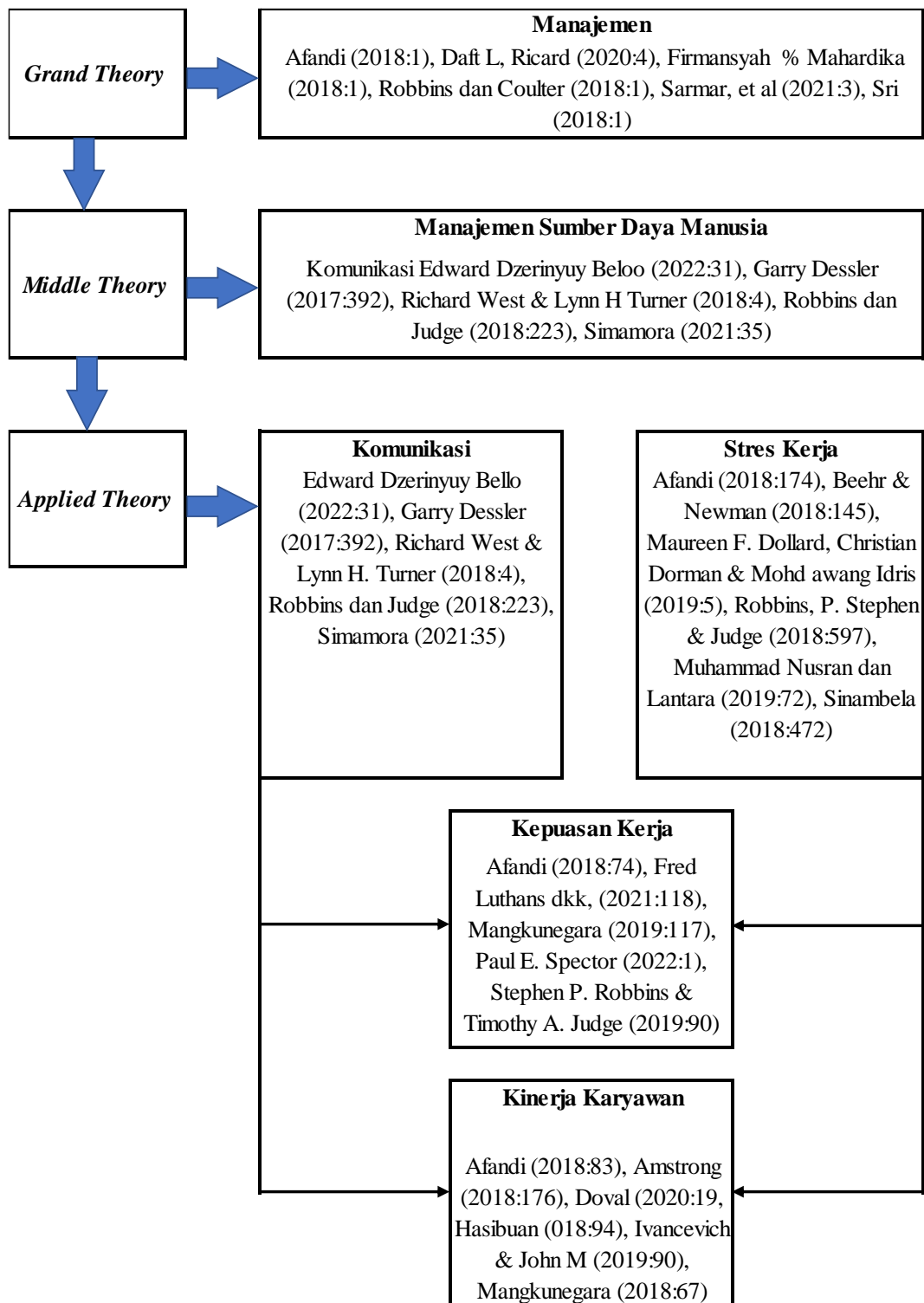
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah salah satu bagian yang ada dalam suatu penulisan karya ilmiah dan berisi tentang teori-teori, hasil penelitian dan publikasi umum yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Peneliti mengemukakan beberapa teori menurut para ahli yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi, Stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Karangan ilmiah dari penelitian sebelumnya akan menjadi acuan dasar teori untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan hipotesis.

2.1.1 Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan peneliti diperoleh dari berbagai sumber seperti buku maupun referensi lainnya sebagai landasan teori yang digunakan mengenai *grand theory*, *middle theory* dan *applied theory*. Selain landasan teori dilakukan juga hasil penelitian sebelumnya dari jurnal-jurnal yang mendukung sebagai acuan referensi peneliti. Judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah pengaruh komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung. Pada halaman berikutnya peneliti sajikan mengenai kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 2.1
Landasan Teori

2.1.2 Pengertian Manajemen

Telah diketahui bahwasannya di dalam kehidupan sehari-hari manajemen sangat berkaitan erat dengan aktivitas manusia. Manajemen telah kita terapkan baik pada diri sendiri maupun di masyarakat, karena manajemen adalah proses menghubungkan satu tindakan ke tindakan lainnya. Di dunia perusahaan manajemen sangatlah di butuhkan. Tanpa adanya manajemen suatu organisasi ataupun perusahaan tidak akan terarah.

Secara teknis, penggunaan sumber daya dengan cara-cara tertentu disebut sebagai ekonomi, suatu kegiatan sistem yang bertujuan untuk memenuhi keinginan manusia. Karena manajemen dapat mempermudah orang untuk bekerja di bidang khusus, manajemen sangat penting bagi keberadaan manusia. Pekerjaan dan ukuran perusahaan yang berkembang di periode modern. Kebutuhan manajemen terutama didorong oleh tiga faktor: mencapai tujuan, menjaga keseimbangan antara tujuan yang berbenturan, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Pendapat dari Robbins dan Coulter (2018:1) menyatakan bahwa:

“Management involves coordinating and overseeing the work activities of others so their activities are completed efficiently and effectively. we already know that coordinating and overseeing the work of others is what distinguishes a managerial position from a nonmanagerial one”.

Pendapat Sri (2018:1) menyatakan bahwa:

“Manajemen merupakan salah satu yang sering digunakan dalam sebuah perusahaan saat ini. Organisasi adalah sistem sosio-ekonomi-teknis, yang menyiratkan bahwa ia terdiri dari elemen-elemen terhubung yang menggerakkan, memajukan, dan memungkinkan orang untuk bergerak di dalamnya”.

Afandi (2018:1) mengemukakan pendapatnya bahwa:

“Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*)”.

Definisi lain dikemukakan oleh Daft L. Richard (2020:4) bahwa:

“Management is the achievement of organizational goal effectively and efficiently through planning, organizing, leading and controlling organizational resources”.

Pendapat lain dari Sarmar, et al (2021:3) menyatakan bahwa: *“Management is the process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims”.* Adapun menurut Firmansyah & Mahardika (2018:1) manajemen akan efektif dan teratur, jika di mana manajemen adalah perangkat dengan melakukan proses tertentu dalam fungsi yang terhubung, tugas akan berhasil.

Jelas dari beberapa pendapat para ahli bahwa manajemen adalah alat, teknik, atau metode yang diperlukan dalam kegiatan untuk memfasilitasi pencapaian tujuan manusia dalam organisasi. Salah satunya termasuk penggunaan orang, sumber daya, fasilitas, dan infrastruktur secara efisien dan efektif, serta waktu, bahan, informasi, budaya, organisasi, dan faktor lainnya.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen

Keberhasilan suatu perusahaan ditunjukkan dengan seberapa baik manajemen perusahaan tersebut dan pada pelaksanaannya, manajemen memiliki beberapa fungsi elemen dasar yang dibangun ke dalam proses manajemen dan digunakan sebagai referensi ketika melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan yang ingin

dicapai oleh administrator. Amirullah (2019:8) mengemukakan bahwa: “Fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen yang merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.” Berbeda dengan pernyataan diatas, Tery dalam Amirullah (2021:3) mengemukakan bahwa terdapat empat fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Dasar pemikiran dari tujuan dan persiapan langkah-langkah yang digunakan untuk mencapainya. Perencanaan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan dengan cermat apa saja hambatannya, dan merumuskan suatu perwujudan kegiatan untuk mencapai tujuan.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah di rencanakan.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

Berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yang diuraikan di atas, peneliti menemukan bahwa fungsi manajemen merupakan elemen mendasar yang digunakan sebagai acuan dalam proses manajemen, mulai dari perencanaan hingga pencapaian tujuan yang ditetapkan hingga pengendalian sumber daya yang ada.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata – mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Kontinuitas pembangunan yang dilakukan sekarang di negara kita, betapa pun hanya dapat dipertahankan bila kualitas Sumber Daya Manusia yang ada mendapat perhatian serius baik dari pemerintah maupun dari kalangan swasta. Oleh karena itu, perlu pengembangan Sumber Daya Manusia di negara kita mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar, yang merupakan sumber produktif potensial sehingga dapat diubah menjadi sumber produktif yang nyata.

Pendapat dari Leslie, Ibrahim & Lloyd (2019:1) *“Human resource management encompasses those activities designed to provide for and coordinate the human resource of an organization. The human resources of an organization represent on of its largest investment”*. Pendapat lain dari R. Wayne Mondy & Joseph J. Martocchio (2019:26) menyatakan bahwa: *“Human resource management is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns”*.

Pendapat lain dari John Bratton & Jeff Gold (2022:4) menyatakan bahwa: *“human resource management is concerned with managing work and the employment relationship”*. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur interaksi dan tanggung jawab tenaga kerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat. Enam komponen manajemen disingkat 6 M, meliputi *Men, Money, Method, Materials, machines, dan market*. (Febriansah,2018:1). Menurut Sri (2018:6) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu dan organisasi atau perusahaan.

Jelas dari beberapa pendapat para ahli bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang didalamnya terkandung fungsi-fungsi manajerial dan operasional yang ditujukan agar sumber daya manusia dapat dimanfaatkan seefektif mungkin dan efisien untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

2.1.2.1 Fungsi – Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Memahami fungsi-fungsi manajemen maka akan memudahkan untuk memahami fungsi manajemen sumber daya manusia yang selanjutnya akan memudahkan kita mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia, dalam keberadaanya manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi.

Menurut Edy Sutrisno dalam Bukit et al (2018:13-14) mendefinisikan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

1. Perencanaan

Kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.

3. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Sedangkan, pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Pengendalian

Merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengembangan

Merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Kompensasi

Merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

7. Pengintegrasian

Merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

8. Pemeliharaan

Merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.

9. Kedisiplinan

Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan maksimal.

10. Pemberhentian

Merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

Dari fungsi manajemen sumber daya di atas, bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah menerapkan dan mengelola sumber daya manusia secara tepat untuk organisasi perusahaan agar dapat berjalan efektif, guna mencapai tujuan yang telah dibuat.

2.1.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan produktivitas setiap orang di dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, produktivitas ditentukan dengan membandingkan keluaran perusahaan (barang dan jasa) dengan masukannya (orang, modal, bahan, dan energi), dan tujuan utama departemen

sumber daya manusia adalah membantu manajer lini dan manajer fungsional lainnya mengelola karyawan mereka lebih berhasil.

Menurut Cusway yang dikutip oleh Eddy Sutrisno (2019:7), tujuan manajemen manusia sumber daya bagi organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang memiliki motivasi tinggi, siap menerima perubahan, serta siap memenuhi kewajibannya sebagai pekerja.
- b. Menerapkan kebijakan serta prosedur sumber daya manusia yang membantu organisasi untuk mencapai tujuannya.
- c. Membantu dalam mengembangkan arah seluruh organisasi, strategi khususnya yang memiliki kaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
- d. Memberi dukungan dan selalu siap untuk membantu manajer lini untuk mencapai tujuannya.
- e. Menangani berbagai kemunduran dan krisis dalam hubungan antar tenaga kerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya masing-masing.
- f. Menyediakan media komunikasi antar pekerja dan organisasi.
- g. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasi dan nilai-nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

2.1.3 Pengertian Komunikasi

Di dalam kehidupan manusia, komunikasi menjadi salah satu elemen penting dalam mewujudkan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Berkembangnya wawasan, pengalaman, dan ilmu pengetahuan manusia disebabkan oleh aktifitas komunikasi.

Menurut Garry Dessler (2017:392) yang menyatakan bahwa:

“communicating benefit packages to employees, employees and employers clash about how effective it is benefits are used. Therefore, it becomes important that effective organizations carry out good work communication” yang dapat disimpulkan bahwa “komunikasi efektif adalah hal yang penting bagi karyawan untuk saling berbagi informasi antar karyawan”.

Pendapat dari Richard West & Lynn H. Turner (2018:4) *“Communication is a social process in which individuals employ symbols to establish and interpret meaning in their environment”*. Menurut Edward Dzerinyuy Bello (2022:31) mengemukakan bahwa: *“communication is simply the act of transferring information from one place, person, or group to another”*.

Pendapat lain dari Robbins dan Judge (2018:223) *“communication is the transfer and the understanding of meaning”*. Pendapat lain dari Simamora (2021:35) menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide, di antara anggota secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas maka komunikasi merupakan penyampaian informasi antara individu atau kelompok melalui pola aliran komunikasi dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3.1 Proses Komunikasi

Menurut Sastroatmodjo et al (2021:14) komunikasi dikatakan efektif apabila dilaksanakan dengan 4 tahap, yaitu *fack finding, planning, communicating and evaluation* .

1. *Fact Finding* (pengumpulan fakta)

Pada tahap ini seseorang yang akan melakukan kegiatan komunikasi harus mencari serta mengumpulkan fakta dan data terlebih dahulu.

2. *Planning* (rencana)

Berdasarkan fakta dan data tersebut dibuat lah suatu rencana tentang apa yang akan dikemukakan dan bagaimana mengemukakannya.

3. *Communicating* (komunikasi atau pelaksanaan komunikasi)

Merupakan tahap lanjutan dari tahap planning, dimana pada tahap *communicating* terjadi proses komunikator sedang berkomunikasi dengan komunikannya.

4. *Evaluation* (Evaluasi)

Penelitian dan analisis kembali diperlukan untuk melihat bagaimana hasil dari komunikasi tersebut. Hasil dari tahap ini akan menjadi bahan bagi perencanaan selanjutnya, yaitu untuk melakukan kegiatan komunikasi berikutnya.

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi

Komunikasi memberi peluang bagi kita untuk melakukan sesuatu yang penting dalam kehidupan, oleh karena itu komunikasi mempunyai fungsi tertentu dalam kehidupan manusia. Karena komunikasi itu mempunyai fungsi dalam kehidupan seseorang.

Menurut Robbins dan Judge (2018:223-224), ada 4 fungsi komunikasi didalam sebuah organisasi:

1. Sebagai pengendalian

Komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara. Organisasi memiliki otoritas hirarki (wewenang) dan panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.

2. Sebagai Motivasi

Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik dilakukan, dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerjanya.

3. Sebagai pernyataan emosional

Kelompok kerja merupakan sumber utama dari interaksi sosial bagi banyak pekerja. Komunikasi di dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota yang memperlihatkan kepuasan dan prestasi. Oleh karena itu komunikasi menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Sebagai informasi

Fungsi ini untuk memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan oleh individu dan atau kelompok untuk mengambil keputusan dengan mengirimkan data yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai pilihan.

2.1.3.3 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara (2018:148) merupakan faktor dari pihak sender atau disebut juga komunikator, dan faktor dari pihak receiver atau komunikan.

1. Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu dengan keterampilan, sikap, pengetahuan sender, media saluran yang diinginkan.

a. Keterampilan sender

Sender sebagai pengiri informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tulis maupun lisan.

b. Sikap sender

Sikap sender sangat berpengaruh pada *receiver*, sender yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap sender yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, sender sender yang harus mampu bersikap meyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

c. Pengetahuan sender

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* se jelas mungkin. Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan sender.

d. Media yang digunakan oleh sender

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. Sender perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2. Faktor dari pihak *receiver*, yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi.

a. Keterampilan *receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

b. Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap sender sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap sender, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Maka dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap sender, sekalipun pendidikan sender lebih rendah dibandingkan dengannya.

c. Pengetahuan *receiver*

Pengaruh *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari sender. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

d. Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera

yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh sender dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Stephen P. Robbins dan Judge (2018:240) komunikasi ada 3 yaitu komunikasi dengan atasan, komunikasi dengan bawahan dan komunikasi sesama rekan kerja:

a. komunikasi dengan atasan

komunikasi yang mengalir dalam tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi.

b. komunikasi dengan bawahan

komunikasi yang mengalir dari satu tongkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan lebih rendah.

c. komunikasi dengan sesama rekan kerja

komunikasi yang terjadi antara sesama anggota atau rekan kerja dari kelompok kerja yang sama, diantara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan sama.

2.1.4 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi turunnya produktivitas kerja dari karyawan. Bila stres kerja meningkat maka akan ada pengaruh yang akan dialami oleh perusahaan, umumnya turunnya kualitas dari perusahaan tersebut. Berikut dikemukakan oleh beberapa ahli tentang pengertian stress kerja:

Pendapat dari Sinambela (2018:472) menyatakan bahwa:

“Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan-gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.”

Pendapat Beehr & Newman (2018:145) bahwa *“Job stress is defined as a condition that arises in the interaction between employees and work”*. Menurut Robbins, P. Stephen & Judge (2018:597) menyatakan bahwa: *“Job stress is a dynamic condition in which an individual is faced with an opportunity, demand or resource related to environmental conditions, organizational conditions and to a person”*. Maureen F. Dollard, Christian Dormann & Mohd Awang Idris (2019:5) berpendapat bahwa: *“Work stress is a term commonly used to refer to the link between poor work conditions and health. Work stress denotes a condition or intermediate arousal state between objective stressors and strain”*.

Menurut Afandi (2018:174) menyatakan bahwa Stres kerja merupakan reaksi terhadap proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis di atas ambang ketidaknyamanan karyawan, tegang dan gelisah karena pekerjaannya, tempat kerja, atau keadaan kerja tertentu. Pendapat lain dari Muhammad Nusran dan Lantara (2019:72) menyatakan bahwa: *“Stres Kerja adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol.”*

Dari beberapa definisi diatas menurut para ahli bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana karyawan mengalami suatu tekanan mental ataupun fisik yang mempengaruhi proses berfikir, emosi, dan kondisi seseorang.

2.1.4.1 Penyebab Stress Kerja

Stres muncul tentu ada penyebabnya, untuk itu individu harus mampu mencari penyebab dari stres agar dapat mengenali, mengurangi bahkan menghilangkan stres yang melanda pada dirinya. Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan.

Menurut Robbins & Judge (2018:431) stres dapat disebabkan oleh hal – hal sebagai berikut ini:

1. **Penyebab Fisik**

Kelelahan juga dapat memicu terjadinya stres kerja, hal ini dikarenakan saat kondisi fisik tidak fit kemampuan seseorang akan menurun yang tentunya menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari akan menimbulkan stres.

2. **Suhu dan kelembaban**

Jika bekerja di dalam ruangan yang suhunya terlalu tinggi tentunya akan mempengaruhi tingkat prestasi pekerja. Suhu yang tinggi sebaiknya diimbangi dengan kelembaban yang rendah

3. **Beban kerja**

Beban kerja yang terlalu banyak akan mengakibatkan ketegangan pada diri seseorang sehingga memicu terjadinya stres. Hal ini dikarenakan pekerja dituntut untuk memiliki keahlian yang tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, serta volume pekerjaan yang terlalu banyak dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

4. Sifat pekerjaan

Stres bisa terjadi jika seseorang tidak mampu untuk mengerjakan tugasnya. Adanya ambiguitas, ketidakjelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan seseorang untuk melakukan sesuatu. Situasi baru dan asing di dalam suatu pekerjaan akan menimbulkan perasaan terancam.

5. Kebebasan

Tidak selamanya kebebasan menjadi hal yang menyenangkan untuk karyawan. Sebagian karyawan justru merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu merupakan sumber stres bagi karyawan.

6. Kesulitan

Masalah – masalah yang dialami di rumah, masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi prestasi seseorang. Hal ini tentunya menjadi sumber stres bagi seseorang.

2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Berikut Dimensi dan Indikator stres kerja menurut Afandi (2018:179) adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi lingkungan kerja dan tata kerja

2. Tuntutan peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai itu sendiri.

4. Struktur organisasi

Gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi.

Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan”.

2.1.5 Pengertian Kepuasan Kerja

Kondisi emosional karyawan dengan perasaan positif atau negatif tentang pekerjaannya dikenal sebagai kepuasan kerja karyawan. Hasil kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawannya. Karena tidak semua karyawan ingin berterus terang, mungkin sulit untuk mendeteksi kepuasan kerja secara kasat mata. Karyawan mungkin merasa malu karena berbagai alasan, atau mungkin tidak ada cukup kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan apa yang menghalangi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara maksimal.

Masalah kepuasan kerja harus diperhatikan oleh dunia perusahaan karena jika terlalu lama menunggu untuk mengambil tindakan, banyak karyawan yang tiba-tiba

akan keluar dari perusahaan karena kurangnya kepuasan kerja, padahal sebelumnya mereka tidak menunjukkan tanda-tanda ketidaknyamanan dalam bekerja.

Fred Luthans dkk. (2021: 118) menyatakan bahwa: “*Job satisfaction is a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experience*”. Menurut Paul E. Spector (2022:1) menyatakan bahwa: “*job satisfaction is described as an emotional reaction to the job, but satisfaction is better considered as more of a cognitive reaction a weighing of whether a job is good or bad from a personal perspective*”. Pendapat dari Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2018:116) “*Job satisfaction define as a positive feeling about one’s job resulting from an evaluation of its characteristics*”.

Afandi (2018:74) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Menurut Mangkunegara (2019:117) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang dikemukakan diatas, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja ialah suatu perasaan puas atau senang karyawan terhadap pekerjaan karena sesuai dengan ekspektasinya sehingga menimbulkan hasil yang positif terhadap perusahaan.

2.1.5.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawandalam suatu perusahaan. Menurut Sudaryo, Agus & Nunung (2018)

mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Gaji
yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri
yaitu isi pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan kerja
yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan
yaitu seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja
5. Promosi
yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.
6. Lingkungan kerja
yaitu lingkungan fisik dan non fisik.

2.1.5.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Stephen P. Robbins & Judge (2018:180) dimensi dan indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Gaji

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

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4. Pengawasan

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5. Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

2.1.6 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja suatu organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur karyawannya karena dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari karyawannya. Terdapat beberapa pengertian dari kinerja yang diungkapkan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut Ivancevich & Jhon M (2019:90) menyatakan bahwa: *“Performance as the quality and quantity of the achievement of takss, whether carried out by individuals, groups or companies”*. Doval (2020:19) berpendapat bahwa: *“Performance can be defined as the evaluation of the consitutents that try to assess the capability and ability of a company in achieving the constituents’ aspiration levels using efficiency, effectiveness, or social referent criteria”*. Pendapat lain dari Amstrong (2018:176) menyatakan bahwa *“Argues that performance is the result of work that has a strong relationship with organizational strategic goals”*.

Pendapat Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Mangkunegara (2018:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hasibuan (2018:94) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Maka dapat artikan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik itu secara kualitas ataupun kuantitas yang berhasil dan mampu diperoleh individu maupun kelompok ketika melakukan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya yang

diberikan oleh perusahaan di mana individu itu bernaung dan sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

2.1.6.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Afandi (2018: 92) sebagai berikut:

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja
2. Kejelasan dan penerimaan seorang karyawan yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja, suatu kemauan dari karyawan untuk peningkatan kinerja karyawan.
4. Kompetensi, suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan.
5. Fasilitas kerja, sesuatu yang menunjang pekerjaan karyawan yang disediakan oleh perusahaan.
6. Budaya kerja, suatu kebiasaan yang ada di perusahaan dan dilakukan secara berulang-ulang.
7. Kepemimpinan, sikap memimpin untuk pengarahan dan pengendalian karyawan.
8. Disiplin kerja, sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di organisasi.

Berdasarkan menurut peneliti diatas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tingkat keterampilan merupakan bahan mentah yang dimiliki oleh

seseorang berupa pengetahuan, Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja), kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.

2.1.6.2 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2018:70) dimensi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja (*Quantity*): menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri. Semakin baik kuantitas kerja dalam memenuhi target akan mempercepat dalam pencapaian tujuan. Adapun indikator-indikator yang terkait adalah:
 - a. Memiliki kemampuan dari seberapa banyak menghasilkan Output.
 - b. Memiliki kemampuan berupa kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Kualitas Kerja (*Quality*): menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian sesuatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Adapun indikator-indikator yang terkait adalah:
 - a. Memiliki kemampuan dalam menunjukkan hasil sesuai standar (ketepatan).
 - b. Memiliki kemampuan yang teliti dalam bekerja.
3. Tanggung Jawab (*Responsibility*): kemampuan karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya. Adapun indikator-indikator yang terkait adalah:

- a. Menerima pekerjaan yang telah di tentukan.
 - b. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan arahan dan waktu yang telah ditentukan.
4. Kerja Sama (*Team Working*): kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adapun indikator-indikator yang terkait adalah:
- Kemampuan dalam menjaga hubungan Kerjasama dalam bekerja.
5. Inisiatif (*Initiative*): yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sebagai dasar dalam penelitian. Tujuannya untuk mengetahui hasil yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai komunikasi dan stress kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Berikut ini adalah Tabel perbandingan penelitian terdahulu yang mendukung penulis:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Judul Penelitian, Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<p>Adelia Hartika, Mutiara Fitridiani & Masduki Asbari (2023)</p> <p><i>The Effect of Job Satisfaction and Job Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review</i></p> <p>Journal Of Information Systems And Management: Vol. 2, No. 3</p> <p>DOI: https://doi.org/10.4444/jisma.v2i3.309</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>1. Variabel kepuasan dan variabel kinerja karyawan</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian</p> <p>2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan stres kerja</p>
2	<p>Agi Dicko Permadi & Santi Wiranti (2022)</p> <p>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Majalaya</p> <p>Jurnal DIMAMU: Vol. 1, No. 2</p> <p>DOI: https://doi.org/10.32627/dimamu.v1i2.479</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan secara simultan lingkungan kerja dan Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank BJB KC Majalaya</p>	<p>1. Komunikasi sebagai variabel bebas</p> <p>Kepuasan kerja sebagai variabel terikat</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian</p> <p>2. Lingkungan kerja</p> <p>Tidak menggunakan variabel stress kerja dan kinerja karyawan</p>

Lanjutan Tabel 2.1

3	<p>Aulia Choirunnisa, Heri Prabowo & M. Fadjar Darmaputra (2023)</p> <p><i>Effect of Workload, Job Stress and Job Training on Employee Performance at Bank BPR BKK Semarang</i></p> <p>Journal of Finance and Business Digital (JFBD):Vol.2, No. 1</p> <p>DOI: https://doi.org/10.55927/jfbd.v2i1.3324</p>	<p>Hasil penelitian inimenunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>1. Stres kerja sebagai variabel bebas Kinerja karyawan sebagai variabel terikat</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kepuasan kerja</p>
4	<p>Beni Samprastyo, Sulastri Irbayuni & Hesty Prima Rini (2021)</p> <p>Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Bank Jombang</p> <p>REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 10, No 2</p> <p>DOI: https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v10i2.1925</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Pt. Bpr Bank Jombang</p>	<p>Variabel kepuasan mempengaruhi variabel kinerja karyawan</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan Variabel stres kerja</p>
5	<p>C. Catur Widayati, Agus Arijanto, Magita Magita, Wahyu Anggraini & Adinda Putri (2021)</p> <p><i>The Effect Of Work Family Conflict, Job Stress, And Job Satisfaction On Employee Performance</i></p>	<p>Hasil peelitian menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>1. Stres kerja sebagai variabel bebas Kinerja karyawan sebagai variabel intervening</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian Tidak menggunakan variabel komunikasi</p>

Lanjutan Tabel 2.1

	<p>Dinasti Internatioanl Journal Of Digital Business Management: Vol 3, Issue 1</p> <p>DOI: https://doi.org/10.31933/dijdbm.v3i1</p>		<p>2. Stres kerja sebagai variabel bebas Kinerja karyawan sebagai variabel intervening</p>	<p>2. Tempat dan objek penelitian Tidak menggunakan variabel komunikasi</p>
6	<p>Rizka Dwi Astuti, Jajuk Herawati & Epsilandri Sepytarin (2022) Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal:Vol 4, No 4 DOI: 10.47476/reslaj.v4i4.1065</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>	<p>1. Stres kerja sebagai variabel bebas Kepuasan kerja karyawan sebagai variabel terikat</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kinerja karyawan 3. Menggunakan Variabel beban kerja dan lingkungan kerja</p>
7	<p>Edi Sugiono & Gloria I.L Tobing (2021) Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis: Vol.4, No. 2 DOI: https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.413</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja. Meningkatnya kepuasan kerja akan memberikan dampak berupa peningkatan kinerja karyawan</p>	<p>1. Komunikasi sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel intervening Kinerja karyawan sebagai variabel terikat</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian 2. Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Tidak menggunakan variabel stress kerja</p>

Lanjutan Tabel 2.1

8	<p>Evelyne Vagittha Tarigan & Zuhri M. Nawawi (2023)</p> <p>Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat Berdasarkan Perspektif Islam</p> <p>Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam : Vol 9, No 1</p> <p>DOI: http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8493</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel stres kerja dan kinerja karyawan
9	<p>Garin Rinaldi & Rini Lestari (2022)</p> <p>Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan</p> <p>Conference Series: Accountancy: Vol. 2 No. 2. DOI:https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i2.4708</p>	<p>Hasil penelitian bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stress kerja sebagai variabel bebas Kinerja karyawan sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Motivasi kerja 3. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kepuasan kerja
10	<p>Hawa Indah Permatasari & Arif Partono Prasetio (2018)</p> <p>Pengaruh Stress kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Pikiran Rakyat Bandung</p> <p>Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Almana) Vol. 2 No. 1 DOI:https://doi.org/10.36555/almana.v2i1.126</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa Stress kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja PT Pikiran Rakyat Bandung</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kinerja karyawan

Lanjutan Tabel 2.1

11	<p>Hermin (2022)</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Indo Timur</p> <p>Jurnal Ilmiah METANSI.Vol. 5, No 1</p> <p>DOI : https://doi.org/10.57093/metansi.v5i1.160</p>	<p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Indo Timur</p>	<p>1. Variabel kepuasan mempengaruhi variabel kinerja karyawan</p>	<p>1.Tempat dan objek penelitian</p> <p>2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan Variabel stres kerja</p>
12	<p>Luh Gede Vania Utami (2021)</p> <p>Pengaruh Komunikasi, Motivasi Intrinsik, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Padma Di Denpasar</p> <p>Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ) Vol 3, No 2</p> <p>DOI: https://doi.org/10.22225/wmbj.3.2.2021.100-109</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>1.Variabel komunikasi sebagai variabel bebas</p> <p>2.Variabel Kinerja karyawan sebagai variabel terikat</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian</p> <p>2. Tidak menggunakan variabel stres kerja dan kepuasan kerja</p>
13	<p>Made Pradnya Paramita Saputra & I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2019)</p> <p>Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan</p> <p>E-Jurnal Manajemen Unud: Vol.8, No.1</p>	<p>Hasil penelitian bahwa Motivasi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerjakaryawan</p>	<p>1. Kmunikasi dan Stres kerja sebagai variabel bebas</p> <p>Kepuasan kerja sebagai variabel terikat</p>	<p>1. Tempat dan objek penelitian</p> <p>2. Motivasi Tidak menggunakan variabel kinerja terikat</p>

Lanjutan Tabel 2.1

	DOI: https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v8.i1.p1			
14	Mario Handoko, Thomas sumarson Goh , Wily Juliawaty & Syawaluddin (2022) Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank BTPN, Tbk Jurnal Pendidikan Tambusai : Vol. 6, No. 2 DOI: https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4866	Hasil penelitian secara simultan, komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk. Secara parsial menunjukkan bahwa secara parsial masing- masing variabel komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.Bank BTPN, Tbk.	1. Komunikasi dan stress kerja sebagai variabel bebas Kepuasan kerja sebagai variabel terikat	1. Tempat dan objek penelitian Tidak menggunakan variabel kinerja
15	Marlina, Endro Sukotjo & Nasrul (2018) <i>The Effect of Competency, Communication and Employees Satisfaction on Employee Performance of Bank Sutra Branch of Mona</i> IOSR Journal of Business and Management : Vol.20, Issue. 4 DOI: 10.9790/487X-2004082228	Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi dan kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	1. komunikasi sebagai variabel bebas 2. kinerja sebagai variabel terikat	1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel stres kerja 2. Terdapat Variabel kompetensi

Lanjutan Tabel 2.1

16	<p>Muhammad Arif Nawaz, Shakeel Ahmed & Muhammad Hasnain Ali (2021)</p> <p><i>The Impact of Work Stress on Employee Job Satisfaction with the Moderating Effect of Social Support: An Empirical Study from Pakistani Organizations</i></p> <p>Journal of Development and Social Sciences: Vol. 2, No. 1 DOI: http://dx.doi.org/10.47205/jdss.2021(2-1)1</p>	<p>Penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kinerja karyawan
17	<p>Muhammad Ridho & Febri Susanti (2019)</p> <p>Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang</p> <p>DOI: https://doi.org/10.31227/osf.io/pa2cg</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Mandiri Cabang Padang</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Motivasi 3. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kinerja karyawan
18	<p>Mutiara Rizky Febriani, Agung Wahyu Handaru & Sholikhah (2022)</p> <p><i>The Influence Of Work Stress and Work-Life Balance On Employee</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel stres kerja sebagai variabel bebas 2. Variabel kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kinerja karyawan

Lanjutan Tabel 2.1

	<p><i>Job Satisfaction</i> PT Taspen (Persero) Indonesia</p> <p>Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis : Vol 5 ,No 1 DOI:https://doi.org/10.21009/JDMB.05.1.2</p>	kepuasan kerja karyawan		
19	<p>Quoc Nghi Nguyena, Thi Hong Loc Hoanga & Du Ha Long Nguyen (2020)</p> <p><i>The impact of occupational stress on job satisfaction and job performance of banking credit officers</i></p> <p>Management Science Letters DOI: http://dx.doi.org/10.52677/j.msl.2020.7.022</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan kinerja karyawan
20	<p>Ryan Fathurrahman Johan & Aryana Satrya (2023)</p> <p><i>Effects Of Workload And Job Stress On Employee Performance Of Banking Employees: The Mediating Role Of Job Satisfaction</i></p> <p>JURNAL SCIENTIA: Vol 12, No 1 DOI: https://doi.org/10.58471/scientia.v12i01.1142</p>	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja pegawai bank konvensional berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja sebagai variabel bebas 2. Kinerja karyawan sebagai variabel terikat 3. Kepuasan kerja sebagai variabel intervening 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi

Lanjutan Tabel 2.1

21	<p>Sapira Hanifa & Farah Oktafani (2019)</p> <p><i>The Influence Of Work Stresson Employees Performance Of PT. Bank Central Asia Tbk. Subang Branch Office</i></p> <p>JURNAL NUSAMBA: VOL. 4, NO. 2 DOI:https://doi.org/10.29407/nusamba.v4i2.12905</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja sebagai variabel bebas 2. Kinerja karyawan sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. tidak menggunakan variabel komunikasi dan kepuasan kerja
22	<p>Susy Islamiyati (2022)</p> <p>Pengaruh Komunikasi Organisasi, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan</p> <p>JIMBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis: Volume 1, Nomor 3</p> <p>DOI:https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i3.5361</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi, beban kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi sebagai variabel bebas 2. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Beban kerja dan kompensasi 3. Tidak menggunakan variabel stress kerja dan kinerja karyawan
23	<p>Vikha Nurus Sa'adah & Bambang Septiawan (2021)</p> <p>Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Btpn Kcp Blitar</p> <p>Media Mahardhika: Vol 20, No 1</p> <p>DOI:https://doi.org/10.29062/mahardhika.v20i1.319</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel kepuasan mempengaruhi variabel kinerja karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel komunikasi dan Variabel stres kerja

Lanjutan Tabel 2.1

24	<p>Yunita Wahyu Lestari, Bayu Eko Broto & Yudi Prayoga (2022)</p> <p><i>The Effect Of Motivation, Communication And Job Satisfaction On Employee Performance</i></p> <p>International Journal of Science, Technology & Management : Vol 3, No 2 DOI: https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i2.481</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi sebagai variabel bebas 2. Kinerja karyawan sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Tidak menggunakan variabel stres kerja 3. Menggunakan variabel motivasi
25	<p>Zackharia Rialmi, Lia Audina Fajrin & Syamruddin (2021).</p> <p>Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Development Bank of Singapore Indonesia Tower II.</p> <p>Jurnal Ilmiah Feasible : Bisnis, Kewirausahaan dan Koperasi: Vol.3, No.2 DOI: http://dx.doi.org/10.32493/fb.v3i2.170-183.12811</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Development Bank of Singapore Indonesia Tower II</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi sebagai variabel bebas 2. Kinerja karyawan sebagai variabel terikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat dan objek penelitian 2. Menggunakan variabel Motivasi 3. Tidak menggunakan variabel stress kerja dan kepuasan kerja

Sumber : Hasil diolah peneliti (2023) dari berbagai jurnal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tertera pada Tabel 2.1 terdapat hal yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan mengenai

variabel independen, intervening, dan dependen. Dilihat dari judul atau variabel yang diteliti bahwa sudah banyak penelitian yang menggunakan variabel komunikasi, stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan sehingga penulis dapat merujuk pada penelitian sebelumnya. Tetapi tidak semua menggunakan variabel secara bersamaan, dan waktu penelitiannya pun berbeda, belum ada penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif serta pengaruh langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu memiliki kelebihannya tersendiri dan diharapkan penelitian ini mampu menjadi sumber informasi dan berkontribusi mengembangkan pengetahuan di bidang yang sama serta dapat menginspirasi untuk penelitian berikutnya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini akan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka berfikir merupakan gambaran hubungan antar variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2019:95) kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai isu penting. Kerangka pemikiran, akan lebih memudahkan pemahaman dalam mencermati arah jalur pembahasan dalam penelitian ini. Dengan demikian kerangka berfikir harus mampu menggambarkan keterkaitan antara variabel peneliti secara jelas berdasarkan teori-teori yang mendukung.

Konsep kerangka dalam penelitian ini seluruhnya menggambarkan secara sistematis pengaruh antar variabel independen yaitu komunikasi (X_1) dan stress kerja (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Z) dengan variabel intervening yaitu kepuasan kerja (Y). Kerangka yang digunakan di penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

2.2.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi dengan manusia lainnya dengan berkomunikasi. Komunikasi yang kurang baik dapat dikatakan sebagai penyebab masalah antar individu. Komunikasi yang berjalan baik antar sesama karyawan akan dapat meminimalkan kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang membantu peningkatan kinerja karyawan. Komunikasi yang baik juga akan mampu membentuk kerjasama team yang solid dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agi Dicko Permadi & Santi Wiranti (2022) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Susy Islamiyati (2022), yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Edi Sugiono & Gloria I.L Tobing (2021) menyatakan bahwa komunikasi secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

2.2.2 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres kerja turut menyebabkan terjadinya penurunan kepuasan kerja di perusahaan. Stres yang dikaitkan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja dan itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres.

Hal tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hawa Indah Permatasari & Arif Partono Prasetio (2018) menyatakan bahwa Stress kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Rizka Dwi Astuti, Jajuk Herawati & Epsilandri Sepyтарin (2022) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Mutiara Rizky Febriani, Agung Wahyu Handaru & Sholikhah (2022) menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Setiap menjalankan aktifitas kerjanya, manusia seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang menuntut kemampuan individu untuk menyelesaikannya. Sebagian besar individu ada yang cenderung mengalami stress, sementara bagi individu lain justru bentuk pekerjaan yang sulit merupakan suatu tantangan yang harus dikerjakan. Dalam dunia kerja stress kerja dapat mempengaruhi kinerja seseorang dan lingkungannya.

Begitupun komunikasi yang ada pada perusahaan membutuhkan komunikasi yang baik guna mencegah masalah dalam perusahaan tersebut. Sebagian besar dari tujuan komunikasi dalam perusahaan adalah memberikan penerangan, membangun semangat kerja dan memberikan motivasi kepada karyawannya. Seorang karyawan yang bisa menjalin komunikasi yang baik antar karyawan lain maka akan mempermudah proses bersosialisasi dan menjalin hubungan yang erat demi keberlangsungan perkerjaan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evelyne Vagittha Tarigan & Zuhrinal M. Nawawi (2023) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Rizka Dwi Astuti, Jajuk Herawati & Epsilandri Sepytarin (2022) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan didukung kuat oleh hasil penelitian Mario Handoko, Thomas sumarson Goh, Wily Juliawaty & Syawaluddin (2022) menyatakan bahwa komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja baik secara parsial maupun simultan.

2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

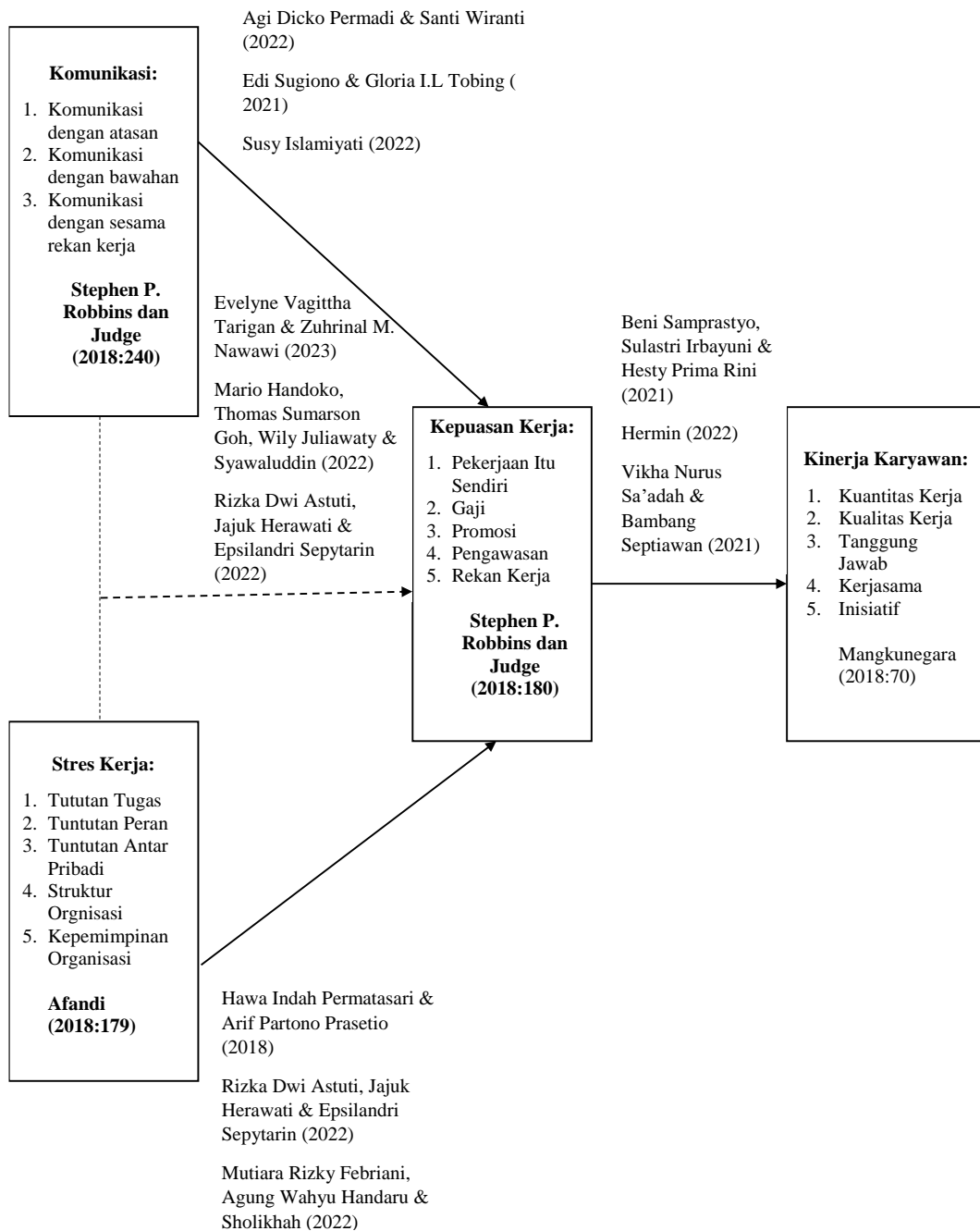
Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan memandang pekerjaan mereka. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai frustrasi. Sedangkan, karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam melakukan kegiatan serikat karyawan, dan berprestasi lebih baik dari pada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hermin (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Beni Samprastyo, Sulastri Irbayuni & Hesty Prima Rini (2021) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Vikha Nurus Sa'adah & Bambang

Septiawan (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas secara sistematis hubungan antar variabel dapat digambarkan melalui paradigma penelitian seperti gambar di bawah ini :



Gambar 2. 2
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:63) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.

Berdasarkan paradigma yang telah dipaparkan, maka dapat diberikan kesimpulan sementara (hipotesis) sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja
2. Terdapat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja
3. Terdapat pengaruh komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja pada kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial
4. Terdapat pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan