

**PENGARUH MOTIVASI KOMUNIKASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI TELKOM
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

RIZSKI ADHA PUTTRA
NPM. 1802120036



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2023**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RIZSKI ADHA PUTTRA
NPM : 1802120036

Dengan judul:

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PEGAWAI TELKOM KOTA BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Survani Murad, SE., M.Si
NIK. NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Dr. Erlinda, SE., M.Si
NIK. 19681230 200501 2 002

Pembimbing II

Yuslaidar Yusuf, SE., M.Si
NIK. 19700620 200005 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si., MM
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RIZSKI ADHA PUTTRA
NPM : 1802120036

Dengan judul:

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PEGAWAI TELKOM KOTA BANDA ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan Komisi Ujian, pada tanggal 05 Agustus 2023

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian



Drs. Tarmizi Edong, SE., M.Si., MM
NIK. 19700408 199401 1 001

Ketua

Sekretaris

Dr. Erlinda, SE., M.Si
NIK. 19681230 200501 2 002

Anggota

Anggota

Yuslaidar Yusuf, SE., M.Si
NIK. 19700630 200005 2 001

Agus Arivanto, SE., M.Si
NIK. 19760824 201112 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Survani Murad, SE., M.Si
NIK. NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU"

Banda Aceh, 10 Agustus 2023
Yang Menyatakan



Rizski Adha Putra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizski Adha Putra
NPM : 1802120036
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI TELKOM KOTA BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 10 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Rizski Adha Putra

ABSTRACT

This study to examine the effect of motivation , communication and work stress of Telkom Banda Aceh employees on job satisfaction. This study use quantitative approach using a questionnaire distributed to 75 samples with purposive sampling technique which has criteria as active employee of Telkom Banda Aceh. Testing instrument in research using validity and reliability tests, data analysis techniques using descriptive analysis, using classic assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test and multiple linear regression analysis consisting of hypothesis testing (t test and F test) and analysis of the coefficient of determination and correlation. The result showed that: (1) Motivation has a positive effect on job satisfaction, as evidenced by the t value of 2,463 and the regression coefficient having a positive value of 0,191; (2) Communication has a positive effect on job satisfaction , as evidenced by the t value of 4,658 and the regression coefficient having a positive value of 0,591; (3) Work Stress has a negative effect on job satisfaction , as evidenced by the t value of -2,085 and the regression coefficient having a negative value of -0,192; and (4) Motivation, Communication and Work Stress have a significant influence on job satisfaction, as evidenced by the result of F count of 8.827 with a significance of 0,001. (5) The magnitude of the influence of Motivation, Communication and Work Stress on Job Satisfaction was evidenced by the adjusted value R square 0,528 indicating that the ability of the independent variable to explain the dependent variable is 52,8% and the remaining 47,2% applies to other variables outside this research model.

Keywords : Motivation, Communication , Work Stress, Job Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja pegawai Telkom Banda Aceh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner yang disebarkan kepada 75 sampel dengan teknik *purposive sampling* yang memiliki kriteria sebagai karyawan aktif Telkom Banda Aceh. Pengujian instrumen dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas serta analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji hipotesis (uji t dan uji F) serta analisis koefisien determinasi dan korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dibuktikan dengan nilai t sebesar 2,463 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,191; (2) Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dibuktikan dengan nilai t sebesar 4,658 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,591; (3) Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dibuktikan dengan nilai t sebesar -2,085 dan koefisien regresi bernilai negatif sebesar -0,192; dan; (4) Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dibuktikan dengan hasil F hitung sebesar 8,827 dengan signifikansi 0,001; (5) Besarnya pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dibuktikan dengan nilai adjusted R square 0,528 yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat sebesar 52,8% dan sisanya sebesar 47,2% berlaku untuk variabel lain di luar model penelitian ini.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi ,Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Telkom Kota Banda Aceh” dengan lancar dan baik. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Dr. Erlinda, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, perhatian, saran , kritik dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Yuslaidar Yusuf, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, perhatian, saran , kritik dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
3. Suryani Murad, SE.,M.Si selaku ketua Prodi Manajemen Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Drs. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Pimpinan, seluruh staf dan pegawai Telkom Kota Banda Aceh.
7. Orangtua yang telah meberikan semangat dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Aceh.
9. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Untuk itu, jika terjadi kesalahan baik dalam segi pengetikan, pengertian, tata Bahasa yang tidak sesuai, mohon dipahami. Selain itu penulis juga berharap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang telah penulis temui dalam proses penulisan Tugas Akhir Skripsi ini, tetapi pada akhirnya dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Akhir kata, semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh,30 Juli 2023



RIZSKI ADHA PUTTRA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Kerja	10
2.1.1.1 Teori Kepuasan Kerja	11
2.1.1.2 Variabel Kepuasan Kerja	13
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	14
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	17
2.1.2 Motivasi.....	17
2.1.2.1 Teori Motivasi	18
2.1.2.2 Tujuan Motivasi.....	19
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	20
2.1.2.4 Indikator Motivasi	20
2.1.3 Komunikasi	21
2.1.3.1 Fungsi Komunikasi.....	21
2.1.3.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi	22
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	24
2.1.3.4 Indikator Komunikasi.....	26
2.1.4 Stres Kerja	28
2.1.4.1 Jenis-Jenis Stres.....	28
2.1.4.2 Aspek Terjadinya Stres Kerja.....	30
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja	30
2.1.4.4 Indikator Stres Kerja	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3.1 Motivasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja	33

2.3.2	Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja.....	33
2.3.3	Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja.....	33
2.4	Hipotesis.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	DESAIN Penelitian.....	35
3.1.1	Jenis Penelitian	35
3.1.2	Horizon Waktu	36
3.1.3	Lokasi Dan Objek Penelitian	37
3.2	Populasi Dan Sampel	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel	38
3.3	Definisi Dan Operasional Variabel.....	40
3.4	Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Sumber Data	42
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5	Teknik Analisis Data	43
3.5.1	Uji Kualitas Data	44
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3	Pengujian Hipotesis	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Telkom Kota Banda Aceh	49
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.2	Analisis Data	53
4.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.2.1.1	Deskripsi Variabel Motivasi	54
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Komunikasi	55
4.2.1.3	Deskripsi Variabel Stres Kerja	57
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Kerja.....	59
4.2.2	Metode Analisis Kuantitatif	60
4.2.2.1	Uji Validitas	60
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.2.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.2.3.1	Uji Normalitas	63
4.2.2.3.2	Uji Multikolinearitas.....	63
4.2.2.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	65
4.2.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.2.2.5	Pengujian Hipotesis	68
4.2.2.5.1	Uji T.....	68
4.2.2.5.2	Uji Statistik F (Uji Kelayakan Model)	70
4.2.2.5.3	Koefisien Korelasi (R).....	71
4.2.2.5.4	Koefisien Determinasi	71
4.3	Implikasi Penelitian.....	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	74

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Distribusi Pegawai Telkom Kota Banda Aceh	38
Tabel 3.2	Operasional Variabel Independen.....	41
Tabel 3.3	Operasional Variabel Dependen	42
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	51
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Motivasi.....	54
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komunikasi.....	56
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Stres Kerja	57
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepuasan Kerja ...	59
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 4.9	Hasil uji Realibilitas	62
Tabel 4.10	Hasil uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.11	Hasil Koefisien Regresi.....	67
Tabel 4.12	Hasil uji t.....	68
Tabel 4.13	Hasil uji f.....	70
Tabel 4.14	Hasil uji Koefisien Korelasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Komunikasi	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-P plot	63
Gambar 4.2 Uji Heterok	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi mempunyai dampak yang signifikan dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien.

Keefektifan dan keefisienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga dapat bertahan dalam dunia usaha yang ketat

Dalam usaha mencapai tujuan perusahaan, terdapat strategi-strategi pengelolaan yang ditetapkan sebagai jalan untuk mencapai tujuan. Standar pekerja serta standar operasional ditetapkan dan dijadikan pedoman bagi karyawan dalam bekerja sehingga pada akhirnya hasil pekerjaan dari karyawan dapat terlihat dan terukur pencapaiannya. Agar strategi manajerial bisa tercapai sesuai dengan tujuan maka ditinjau dari peran Sumber Daya Manusia (SDM), setiap karyawan (manajemen dan non-manajemen) harus memahami strategi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan, dengan segala kebutuhannya dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia adalah ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan dan juga merupakan faktor krisis yang dapat menentukan maju mundur serta hidup matinya sebuah perusahaan. Setiap perusahaan tentunya menginginkan karyawan atau pegawai yang setia. kepuasan karyawan atau

pegawai dari sebuah perusahaan salah satunya akan terlihat dari berapa lama seorang karyawan atau pegawai tersebut bertahan di sebuah perusahaan. Bertahannya karyawan atau pegawai di sebuah perusahaan juga merupakan prestasi yang dicapai perusahaan yang menunjukkan bahwa mereka merasa apa yang mereka berikan kepada perusahaan sebanding dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap mereka.

Kepuasan karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, cenderung lebih termotivasi, bekerja lebih giat, serta memiliki performa yang lebih baik di bandingkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya (Bernstein & Nash, 2018).

Selanjutnya, hal tersebut akan meningkatkan kinerja dan dengan demikian mewujudkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Seseorang yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan positif pada pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang yang memiliki kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaan yang dilakukan (Hartanto, 2022:1).

Kepuasan kinerja seseorang akan mendorong seseorang tersebut untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan, namun jika tingkat kepuasan kinerja seorang pegawai rendah akan menimbulkan efek negatif kepada perusahaan tempat bekerjanya, begitu pula dengan kepuasan kinerja seseorang baik maka akan meningkatkan efek yang positif bagi perusahaannya. Menurut (Handoko, 2016) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. hal itu terlihat tampak positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di tempat

kerjanya. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan yaitu motivasi kerja, motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja seseorang, jika pemimpin mempunyai bakat dalam memotivasi kinerja karyawannya maka kinerja karyawan pada perusahaannya akan meningkat. Kepuasan Kerja menurut Umar (2017; 37) merupakan perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan pekerjaannya apakah mampu memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginannya.

Kepuasan kerja tidak dapat dipisahkan oleh motivasi kerja yang seringkali merupakan harapan bagi karyawan, gambaran yang akurat tentang hubungan ini adalah bahwa motivasi kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi, kepuasan kerja akan tinggi apabila keinginan dan kebutuhan karyawan dalam bekerja terpenuhi maka motivasi kerja akan terwujud dengan baik. Menurut Hasibuan (2016) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan gairah kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan berintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan yang diinginkan. Motivasi juga merupakan kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang dapat mendorong seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Rozzaid, 2015;71).

Motivasi kerja yang baik yang bisa mendorong perusahaan untuk sukses dalam mewujudkan tujuan yang ditentukan. Karena dengan adanya kedua faktor tersebut membuat tingkat produktivitas kerja yang tinggi sehingga dapat menopang kesuksesan perusahaan. Kebalikannya apabila tingkat produktivitas turun, hal itu menghalangi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Motivasi kerja

dapat dilakukan dengan adanya seminar ataupun bahkan dapat dilakukan dengan memberikan kata-kata atau reward kepada para karyawan yang memenuhi target dari perusahaan, seperti pemberian libur, dan penambahan gaji, dengan hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja. Menurut Richard L. Daft (2016;) bahwa: “Motivasi (*motivation*) merujuk pada kekuatan-kekuatan internal atau eksternal seseorang yang membangkitkan antusiasme dan perlawanan untuk melakukan serangkaian tindakan tertentu.” Menurut Husaini Usman (2017,) bahwa: “Motivasi adalah keinginan atau kebutuhan yang melatarbelakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk bekerja. Menurut Veithzal (2019) bahwa: “Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Motivasi merupakan sebuah hal yang mempeengaruhi keinginan manusia untuk lebih maju atau pun tetap bertahan di posisi yang sama, jika seseorang memiliki motivasi yang baik dalam bekerja maka seseorang tersebut dapat melakukan cara-cara agar tujuannya atau keinginannya dapat tercapai dengan baik.

Selain motivasi, komunikasi juga berperan penting dalam kepuasan kerja karyawan. Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi secara keseluruhan. Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjadinya aktivitas. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengetahuan

tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi, pada tingkatan apapun, baik komunikasi antar pribadi , kelompok, maupun organisasi.

Tanpa komunikasi tidak mungkin ada organisasi , karena jika begitu maka tidak ada peluang bagi kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang. Tidak saja komunikasi mutlak bagi adanya organisasi, kesediaan beberapa teknik komunikasi tertentu secara garis besar menentukan bagaimana fungsi-fungsi pembuatan keputusan dapat berlangsung dan disebarkan keseluruh organisasi. Kemungkinan seseorang anggota membuat keputusan tertentu sering tergantung pada apakah informasi yang memungkinkan ia buat dapat disampaikan kepada anggota-anggota organisasi yang perilakunya memang harus ia pengaruhi.

Stres kerja merupakan batas kemampuan seseorang untuk bertahan pada sebuah organisasi atau perusahaan dikarenakan adanya tekanan yang dihadapi oleh para karyawan dalam bekerja, stres kerja juga diakibatkan oleh tuntutan kinerja yang terlalu berat, tekanan dari atasan, jam kerja yang berlebihan atau bahkan banyaknya *deadline* kerja hal tersebut dapat menimbulkan stres terhadap karyawan yang akan mengakibatkan menurunnya tingkat kinerjanya. Menurut Handoko (2017:200) mengungkapkan stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya, cenderung berperilaku negatif saat bekerja. Seperti melakukan kesalahan secara terus menerus, angka absensi yang tinggi, suka mengeluh, serta gagal mencapai target yang

ditentukan.(Bambang,2019). Maka dari itu sangat penting menjaga kepuasan kerja seorang pegawai agar hasil pekerjaan bisa maksimal.

Stres yang dirasakan karyawan di tempat kerja akan mengarah pada ketidakpuasan karyawan atas pekerjaan yang dilakukan (Bernstein & Nash, 2018). Stres kerja yang tidak dapat teratasi dengan baik, dapat memicu karyawan untuk berperilaku negatif di tempat kerja. Seperti melanggar aturan jam kerja enggan menjalin hubungan yang baik dengan supervisor, mengkonsumsi obat-obatan terlarang dan alkohol saat jam kerja, memperlambat kinerja, dan lain sebagainya (Riggio, 2017). Kepuasan kerja, motivasi, komunikasi dan stres kerja merupakan ruang lingkup yang dekat dan tidak dapat dipisahkan, karena tiga hal tersebut sangat berdekatan dan dapat mempengaruhi antara satu dengan yang lain.

Demikian halnya dengan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) Area Banda Aceh yang bergerak di beberapa bidang yang mencakup telekomunikasi, informasi dan multimedia. PT Telkom Area Banda aceh terletak di Jl. S.A.Mahmudsyah, No. 10, Kp. Baru Baiturrahman, kota Banda Aceh. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Berdasarkan Observasi awal calon peneliti melihat motivasi yang diberikan masih kurang, salah satunya motivasi berupa penghargaan bagi pegawai yang memberikan distribusi besar bagi perusahaan tidak mendapat penghargaan yang layak. melihat proses komunikasi organisasi pada PT. Telkom Banda Aceh adalah suasana kerja pegawai yang kurang kondusif. Namun tingkat efektifitas

komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan pegawai belum terjalin dengan baik dan berdampak kesalahpahaman dalam pekerjaan, masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan dan bawahan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, pimpinan kadang-kadang kurang mengetahui bagaimana agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh bawahannya , dan bawahan kadang-kadang takut memberikan saran/pendapat kepada pimpinan. Sedangkan masalah yang ada di kantor tersebut terlihat masih rendahnya kepuasan kerja karyawan. Hal ini terlihat dari sebagian karyawan yang merasa tugas yang diberikan kepadanya merupakan rutinitas yang membosankan.

Penugasan pegawai pada bidang tertentu juga terkadang tidak sesuai tugas pokok dan fungsi sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh. Dengan tugas yang diberikan tidak sesuai dan tidak pada bidangnya membuat stress kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas banyak fenomena yang terjadi terkait kepuasan kerja pegawai maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap kepuasan Kerja Pegawai Telkom Kota Banda Aceh”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian,maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Motivasi Terhadap kepuasan Kerja Pegawai Telkom Kota Banda Aceh ?
2. Seberapa besar pengaruh Komunikasi Terhadap kepuasan Kerja Pegawai

Telkom Kota Banda Aceh ?

3. Seberapa besar pengaruh stress kerja Terhadap kepuasan Kerja Pegawai Telkom Kota Banda Aceh ?

4. Seberapa besar pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Motivasi Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Telkom Kota Banda Aceh?
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Telkom Kota Banda Aceh?
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh stres Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Telkom Kota Banda Aceh ?
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Motivasi, komunikasi dan stres kerja Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Telkom Kota Banda Aceh ?

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Lingkungan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur kepustakaan institut Universitas Muhammadiyah Aceh serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang membutuhkan informasi relevan terkait dengan penelitian ini.

b. Penulis

Penelitian ini digunakan sebagai syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana program studi Ekonomi Manajemen dan untuk meningkatkan, memperluas dan mengembangkan pemahaman keilmuan terutama yang terkait dengan motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang bermanfaat bagi perusahaan terutama untuk membantu pemecahan masalah kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Telkom Kota Banda Aceh. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada variabel-variabel yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia pada pegawai Telkom Kota Banda Aceh yang berkaitan dengan Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja pegawai sehingga menjadikan Telkom Kota Banda Aceh yang berkualitas dengan pegawai yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

Sesuai dengan kodratnya, kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, baik jenis maupun tingkatnya, bahkan manusia memiliki kebutuhan yang cenderung tak terbatas. Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimilikinya, dicapai dan dinikmati. Untuk itu manusia terdorong untuk melakukan aktivitas yang disebut dengan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Menurut Robbins dalam Triatna (2015: 110), “mengemukakan kepuasan kerja adalah sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.

Handoko dalam Sutrisno (2016: 75), “mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan

memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya”.

Locke dalam Wijono (2015: 120), “mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya”.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut maka kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang melibatkan aspek-aspek dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja menyangkut sikap seseorang terhadap lingkungan dimana ia bekerja yang bersifat positif mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

2.1.1.1 Teori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seorang karyawan juga dapat dilihat dari teorinya. Dari teori tersebut sebagian karyawan lebih puas dan bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan semakin banyak dan berkembang dari teori-teori yang mendukung dan menjelaskan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2017: 120), terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja dalam perusahaan yaitu:

1. Teori keseimbangan (Equity Theory)
2. Teori Perbedaan atau Discrepancy Theory

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (Need Fulfillment Theory)
4. Teori Pandangan Kelompok (Social Reference Group Theory)
5. Teori Dua Faktor dari Herzberg
6. Teori Pengharapan (expectancy Theory)

Ad 1. Teori keseimbangan (Equity Theory)

Adapun komponen dari teori ini adalah input,outcome, comparison person, equity-in-equity.

Ad 2. Teori Perbedaan atau Discrepancy Theory

Mengukur kepuasan karyawan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan karyawan.

Ad 3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (Need Fulfillment Theory)

Kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

Ad 4. Teori Pandangan Kelompok (Social Reference Group Theory)

Kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan yang dijadikan tolok ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya.

Ad 5. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori ini menceritakan kejadian yang dialami oleh karyawan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberi kepuasan.

Ad 6. Teori Pengharapan (expectancy Theory)

Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus bahwa keputusan pegawai dapat memungkinkan mencapai suatu hasil dan menentukan hasil lainnya.

Teori kepuasan kerja dapat membuat para karyawan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Oleh sebab itu, karyawan diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh karyawan baik yang memberikan kepuasan maupun yang tidak memberi kepuasan. Teori ini juga menjelaskan bahwa karyawan bisa mengukur kepuasan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai.

2.1.1.2 Variabel Kepuasan Kerja

Robbins menyatakan bahwa terdapat beberapa variabel yang menentukan kepuasan kerja, variabel-variabel tersebut ialah :

1. Kerja yang menantang Kebanyakan karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam mengerjakan tugas. Karakteristik ini membuat kerja secara mental

menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Upah yang pantas Para karyawan menginginkan sistem upah yang mereka persepsikan sebagai adil dan sesuai dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.

3. Kondisi yang mendukung Karyawan peduli terhadap lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mereka dalam mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

4. Rekan kerja Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga merupakan kebutuhan mereka akan interaksi sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja, selain itu perilaku atasan juga merupakan faktor utama dari kepuasan kerja.

5. Kepercayaan Karyawan yang merasa dihargai, dipercaya dan didukung oleh atasannya akan merasa lebih nyaman untuk berada dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan itu sendiri (Robbins, 2014 : 149).

2.1.1.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Masalah kepuasan kerja adalah menyangkut masalah tentang pemenuhan kebutuhan pada karyawan. Dalam ilmu manajemen telah lama disadari bahwa manusia

adalah salah satu faktor produksi yang penting dan menentukan dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Sering kali cara-cara yang ditempuh oleh pihak manajemen untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya dengan cara menaikkan gaji atau upah kerja.

Menurut pendapat mereka gaji merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja. Pendapat ini tidak seluruhnya salah sebab dengan mendapatkan gaji karyawan akan dapat melangsungkan kehidupannya sehari-hari. Tetapi kenyataannya gaji yang tinggi tidak selalu menjadi faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja. Kenyataan yang lain banyak perusahaan telah memberikan gaji yang cukup tinggi, tetapi masih banyak karyawan yang merasa tidak puas dan tidak senang dengan pekerjaannya. Gaji hanya memberikan kepuasan sementara, karena kepuasan terhadap gaji sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan nilai orang yang bersangkutan. (as'ad, 2018 : 113).

Pendapat yang dikemukakan oleh Ghiselli dan brown (dalam As'ad,2014) mengemukakan adanya lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

1. Kedudukan (posisi) mayoritas manusia menganggap adanya individu yang bekerja disebuah perusahaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada bekerja ditingkat yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan tingkat pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Pangkat (golongan) pekerjaan yan mendasar adanya tingkatan dalam golongan membuat pekerjaan tersebut memiliki kedudukan-kedudukan tertentu didalamnya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyak akan menganggap sebagai merubah perilaku dan perasaannya.

3. Umur Adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan, karyawan yang berada pada umur 35-34 tahun dan umur 40 hingga 60 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.
4. Penjaminan finansial dan jaminan sosial Masalah finansial dan jaminan sosial mayoritas berpengaruh pada kepuasan kerja.
5. Mutu pengawasan Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan produktifitas kerja. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan ke bawah.

Luthan (dalam Tella, Yeni, dan Popoola, 2017) menambahkan bahwa ada tiga faktor penting untuk kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi pekerjaan karena ini tidak dapat dilihat, itu hanya dapat disimpulkan.
2. Kepuasan kerja sering ditentukan oleh beberapa baik hasil memenuhi Atau melebihi harapan. Misalnya jika organisasi peserta merasa mereka bekerja jauh lebih sulit dari pada yang lain di departemen tetapi menerima imbalan yang lebih sedikit mereka mungkin akan memiliki sifat negatif terhadap pekerjaan, bos dan rekan kerja. Di sisi lain, jika mereka diperlakukan dengan sangat baik dan dibayar secara adil, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaan.
3. Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap terkait yang merupakan karakteristik yang paling dari pekerjaan tentang orang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan.

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Afandi, 2018:82), indikator kepuasan kerja terdiri dari 4 indikator, adalah sebagai berikut :

- Pekerjaan
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- Upah
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- Promosi
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
- Pengawas
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

2.1.2 Motivasi

Motivasi kerja adalah suatu daya penggerak yang berasal dari dalam atau luar diri seseorang dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu (Parimita et al., 2018: 129). Motivasi yakni proses mencarikan kebutuhannya karyawannya serta membantu didalam pencapaian didalam prosesnya yang halus. Memberikan motivasi pada karyawannya bertujuan menambah keterampilannya karyawan didalam pemenuhan organisasinya (Hanafi & Yohana, 2017: 77).

Motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik, sedangkan kepuasan merupakan sikap yang menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan hasil yang didapatkan (Lantara, 2019: 234). Motivasi kerja merupakan keinginan seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang bertindak karena satu alasan yaitu untuk mencapai tujuan. Jadi, motivasi kerja adalah sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan (Aziz, 2017: 100).

Sesuai dengan definisi motivasi di atas, bisa di simpulkan motivasi sebagai pelimpahan oleh pimpinannya yang mendorong dari dalam diri karyawannya sendiri dengan maksud menyelesaikan tugasnya serta bisa memaksimalkan penyelesaian tanggungjawabnya hingga kreativitasnya bertambah.

2.1.2.1 Teori Motivasi

menurut Maslow Menurut Maslow (Robbins, 2016:214) manusia mempunyai sejumlah kebutuhan yang diklasifikasikannya pada lima tingkatan atau lima hierarki (hierarchy of needs) yaitu:

1. Kebutuhan psikologis (Physicological), antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan), seks, dan kebutuhan jasmani lain.
2. Kebutuhan akan rasa aman (safety), antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Kebutuhan sosial (social), mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.

4. Kebutuhan penghargaan (esteem/respected), mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta faktor penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan, dan perhatian.
5. Kebutuhan aktualisasi diri (self-fulfillment), dorongan untuk menjadi seseorang/sesuatu sesuai ambisinya, yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Menurut David McClelland Salah satu teori yang populer dikalangan praktisi manajemen ialah teori yang dikembangkan oleh David McClelland seorang ahli psikolog dari Universitas Harvard. Teori tersebut dikenal dengan Teori Kebutuhan yang isinya menggolongkan kebutuhan kedalam tiga jenis yaitu prestasi, kekuasaan dan kelompok pertemanan.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi

tujuan didalam memberikan motivasi pada karyawannya (Hanafi & Yohana, 2017: 77) yakni:

1. Menambahkan moral serta kepuasan kerjanya
2. Memaksimalkan produktivitas, kedisiplinan dan tanggung jawab
3. Menaikkan loyalitas, kreativitas serta partisipasi
4. Efisien didalam memakai alat bekerja.

2.1.2.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi motivasi (Aziz, 2017: 100), terdiri dari 4 faktor yaitu:

1. Kebutuhan hidup seperti sandang, papan dan pangan.
2. Kebutuhan mendatang, seperti situasinya yang harmonis.
3. Kebutuhan harga diri, seperti butuhnya akan penghargaan serta pengakuan dari pihak lainnya
4. Kebutuhannya terkait prestasi kerjanya.

2.1.2.4 Indikator Motivasi

Menurut Maslow dalam Hosnawati (2016) Indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja sebagai berikut :

1. kebutuhan fisiologis
2. kebutuhan keselamatan
3. kebutuhan sosial
4. kebutuhan akan penghargaan
5. aktualisasi diri.

Menurut Robbins (2015) dalam Almustofa (2015) Indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja sebagai berikut :

1. Penghargaan
2. Hubungan sosial
3. Kebutuhan Hidup
4. Keberhasilan dalam bekerja

2.1.3 Komunikasi

Gatewood dan Taylor (Amirullah, 2015:206) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk (seperti tulisan atau lisan), dan metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian dapat berupa, berhadap- hadapan, telepon, memo, atau laporan.

Menurut Keith Davis (Mangkunegara, 2017:145), komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain. Berdasarkan pendapat para ahli, maka komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan, pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

2.1.3.1 Fungsi Komunikasi

Menurut Liliweri (Ruliana, 2016:34), ada dua fungsi komunikasi dalam sebuah organisasi, yaitu:

a. Fungsi umum :

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya. Contoh : deskripsi pekerjaan (*job description*).

b. Fungsi khusus :

- 1) Membuat para pegawai melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau pemerintah.
- 2) Membuat para pegawai memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

2.1.3.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi

Komunikasi menurut para Amirullah (2015:209) pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut :

a. Komunikasi lisan dan tertulis

Berdasarkan bentuk pesan yang disampaikan, komunikasi dapat berbentuk lisan atau tertulis. Jenis ini paling banyak dipraktikkan sehari-hari khususnya dalam komunikasi antar pribadi. Pemilihan bentuk komunikasi lisan atau tertulis dipengaruhi oleh faktor-faktor waktu, kecepatan, biaya, ketrampilan individu dalam berkomunikasi, fasilitas yang tersedia untuk berkomunikasi.

Bentuk komunikasi lisan terbagi dalam jenis-jenis komunikasi sebagai berikut :

- Perbincangan tak resmi, merupakan bentuk komunikasi yang paling dasar. Cocok untuk hubungan sehari-hari, pengarahannya, tukar-menukar informasi, meninjau kemajuan, maupun untuk memelihara efektivitas hubungan pribadi.
- Pembicaraan lewat telepon, panggilan telepon bermanfaat untuk pengecekan cepat atau pengiriman dan penerimaan informasi, instruksi atau data.

Bentuk komunikasi tertulis terbagi dalam jenis-jenis komunikasi sebagai berikut :

- Memo, merupakan cara sederhana untuk membuat pimpinan selalu mendapat informasi, karena memo dapat dibaca kapan saja diinginkan.
- Surat, surat ditujukan untuk individu dan sifatnya lebih resmi dibanding memo. Surat bermanfaat untuk pemberitahuan resmi, pernyataan resmi yang perlu diarsip, dan lain-lain.
- Laporan, bersifat tidak pribadi dibanding surat, dan kerap kali bahkan lebih resmi. Laporan digunakan untuk menyampaikan informasi, analisis, dan rekomendasi kepada atasan atau sejawat. Laporan harus berisi fakta yang ditetapkan secara objektif dan cermat, bukan dugaan pendapat, kesan dan generalisasi subjektif.

b. Komunikasi verbal dan non verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi melalui kata-kata baik lisan maupun tertulis. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan Bahasa bada atau tubuh, seperti gerakan tangan, jari, mata, kepala dan lain-lain. Alasan penggunaan jenis komunikasi ini biasanya berkaitan dengan masalah waktu dan situasi saat komunikasi terjadi. Sebagai contoh, jika orang yang berkomunikasi sama-sama sibuk, mereka akan saling memberi isyarat dengan gerakan badan saja atau komunikasi non verbal yang mereka gunakan.

2.1.3.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Mangkunegara (2017:148) menyatakan ada duan tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan.

- a. Faktor dari pihak *sender* atau komunikator, yaitu ketrampilan, sikap, pengetahuan *sender*, media saluran yang digunakan.

- 1) Ketrampilan *sender*

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiranbaik secara tertulis maupun lisan.

- 2) Sikap *sender*

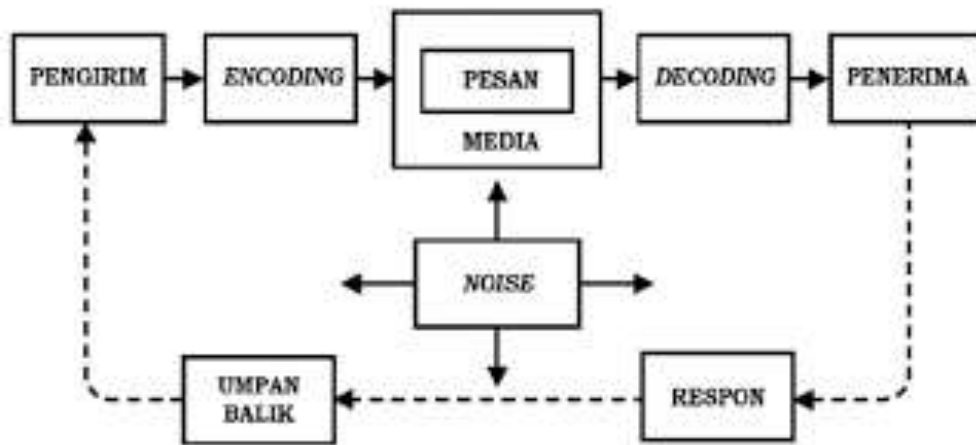
Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi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

- 3) Pengetahuan *sender*

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

4) Media saluran yang digunakan oleh *sender*

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



Gambar 2.1 Alur Komunikasi

- b. Faktor dari pihak *receiver*, yaitu ketrampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi.

1) Ketrampilan *receiver*

Ketrampilan *receiver* dalam mendengarkan atau membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberika oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai ketrampilan mendengarkan dan membaca.

2) Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, makan komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Mekan dari itu *receiver* haruslah

bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan *sender* lebih rendah dibandingkan dengannya.

3) Pengetahuan *receiver*

Pengetahuan *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*.

4) Media saluran komunikasi

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

2.1.3.4 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut :

a. Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

2.1.4 Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan baik psikologis yang dirasakan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Waruwu, 2018: 6). Stres kerja yakni sebuah respon cukup berbahaya secara emosional disaat pekerjaannya tidak sesuai kemampuannya dan kebutuhan karyawannya (Novaritpraja, 2020: 887).

Kondisi seseorang dapat dikategorikan mengalami stres kerja adalah pribadi yang menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Gofur, 2018: 297).

Dari penjabaran tentang stress, disimpulkan stres kerja sebagai keadaan dengan penuh tertekan misalnya, terjadinya perselisihan paham dengan karyawan lainnya ataupun dengan atasannya, yang dipengaruhi dari lingkungan kerjanya yang tidak memberikan rasa tenang, namun stres kerjanya ini bisa memberikan beragam dampak positif serta negatif pada karyawannya.

2.1.4.1 Jenis- Jenis Stres

Stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, karena stress memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak professional memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan positif yang menaikkan mutu pekerjaan mereka. Stres bisa positif bisa negatif. Para peneliti berpendapat bahwa stress tantangan, atau stress yang menyertai tantangan di lingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stress hambatan, atau stress yang menghalangi dalam mencapai tujuan.

Terkadang memang dalam satu organisasi sengaja diciptakan adanya suatu tantangan, yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Dengan cara memberikan waktu yang terbatas.

Jenis-jenis stres antara lain adalah sebagai berikut :

1) *Eustres (good stres)*

Merupakan stress yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas.

2) *Distress*

Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

3) *Hyperstress*

Yaitu stress yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stress ini tetapsaja membuat individu terbatas kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

4) *Hypostress*

Merupakan stress yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

2.1.4.2 Aspek Terjadinya Stres Kerja

Terjadinya stres kerja bisa dikarenakan karena dua aspek, (Gofur, 2018: 297), yaitu:

1. Kelelahan emosional pegawai yang dapat mempengaruhi pekerjaannya. Banyak cara orang mengatasi kelelahan ini dengan melalui dirinya sendiri, bisa juga melibatkan orang lain, maupun mengurangi keterlibatannya terhadap persoalan-persoalan yang ada.
2. Perasaan adanya ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya yang tentunya mempengaruhi turunnya motivasi yang pada akhirnya mengakibatkan kualitas kerja pegawai menurun hingga mengalami kegagalan.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Adapun faktor penyebab dari stres (Parwoto, Hartono, & Istiqomah, 2017: 357) yakni:

1. Lingkungan fisiknya seperti pencahayaannya, kebisingan, serta udara kotor.
2. Kontra terhadap pemberian tugasnya, muncul rasa terpaksa, mempunyai tanggungan kerja yang berat, serta tak adanya kenaikan jabatan.
3. Kelompok mencakup buruknya hubungan antar rekan sejawat, bawahan serta atasan.
4. Pengorganisasian, seperti tidak adanya saling terlibat, struktur organisasinya serta tak adanya peraturan yang dibuat.

2.1.4.4 Indikator Stres Kerja

Dunia pekerjaan dan kehidupan yang penuh dengan tuntutan dan tekanan dapat menyebabkan seseorang mengalami stress. Beberapa indikator stres kerja yang mungkin dapat dialami oleh pegawai diantaranya adalah tuntutan pekerjaan yang sering memaksa

pegawai bekerja diluar kemampuan nya, adanya pencapaian- pencapaian yang belum diraih oleh pegawai, persaingan yang ketatt, beban pekerjaan yang terlalu berat, dan lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat memicu stres kerja pada pegawai

Indikator stres kerja menurut Robbins (dalam Jafar, 2018:14-15) adalah sebagai berikut :

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan tata kerja letak fisik.
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 lain.
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.

Stres kerja dapat mempengaruhi keadaan fisik dan psikologis seseorang. Hal ini dapat membuat seseorang menjadi cemas, mudah marah, kehilangan semangat bekerja yang dapat menghambat kreativitasnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Damkar Batam(Rivaldo et al.,2021)	Penelitian Kuantitatif	Stres kerja, komunikasi, komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya pegawai Damkar Pemko Batam
2	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bogasari Baking Center Surabaya (purwandani & Budiyanto, 2020)	Penelitian Kuantitatif	Motivasi, komunikasi dan stress kerjanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya
3	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Tropica Coco Prima Di Lelema (Rauan & Tewal,2019)	Penelitian Kuantitatif	Motivasi, Komunikasi dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya
4	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Sumut.(Waruwu,2018)	Penelitian Kuantitatif	Motivasi, komunikasi dan stress kerjanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya
5	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara.(Dewi et al,2018)	Penelitian Kuantitatif	Motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karywan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara

Sumber : Peneliti, 2023

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Motivasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi menjadi proses didalam mewujudkan tujuannya. Seseorang yang termotivasi tentunya akan menyelesaikan tugasnya didalam kurun waktu yang cepat demi terwujudnya tujuan. Maka dari itu tantangan perusahaan yakni melahirkan lingkungan yang dimana karyawannya termotivasi hingga bisa tersalurkan kearah yang benar. Pengujian hipotesisnya menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerjanya pada pegawai Damkar Batam. Hasil ini didukung oleh penelitian (Rivaldo et al.,2021) yang menyatakan motivasinya berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Damkar Batam.

2.3.2 Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja

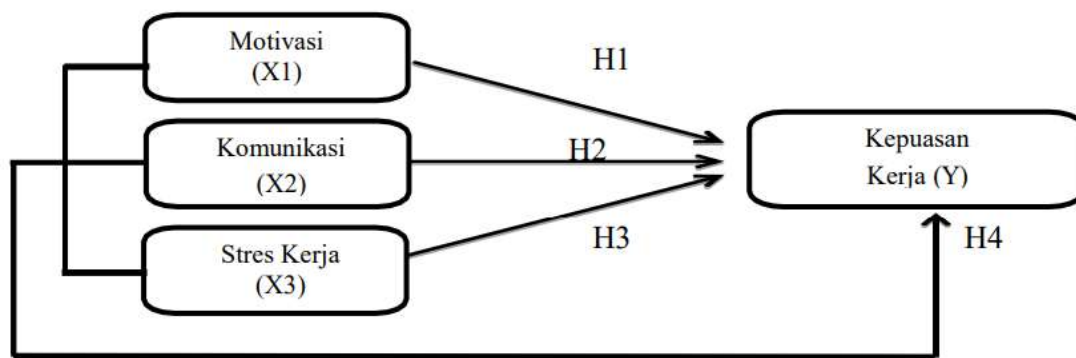
Disaat bekerja, karyawannya tidak terlepas dari komunikasi dengan karyawan lainnya, ataupun dengan atasannya serta dengan bawahannya. Komunikasinya yang baik menjadi jalan yang tepat didalam menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Dengan berkomunikasi, karyawannya bisa mendapatkan petunjuk dari atasannya terkait proses bekerja. Dengan berkomunikasi juga karyawannya bisa saling membangun kerja sama. Hasil penelitiannya sejalan dengan penelitian Dewi (2019) yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya.

2.3.3 Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh stress kerja terhadap kepuasannya bagi karyawannya bisa menjadi tantangannya, rangsangannya dan pesonanya, tetapi dapat juga menjadi kekhawatiran, kontra, ketegangan serta ketakutan, semuanya tergantung pandangan tiap karyawannya.

Stres bisa ada karena adanya tekanan ataupun rasa tegang dari ketidakselarasan dalam dirinya terhadap lingkungan sekitarnya. Jika tuntutan tugasnya tidak sejalan dengan kebutuhannya serta kemampuannya, tentunya akan memberikan dampak stres. Hasil ini didukung penelitian Waruwu (2018) yang menyatakan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerjanya.

Maka didapatkan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2023

2.4 Hipotesis

Berdasarkan Penelitian sebelumnya dan dapat dirumuskan Kembali oleh penulis bahwa Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- H1. Diduga Ada pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh
- H2. Diduga Ada pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh
- H3. Diduga Ada pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh
- H4. Diduga Ada pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan informasi statistik. Pendekatan penelitian yang menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variable-variable dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi.

Menurut Sugiyono (2016;4) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Unit analisis yang dituju adalah individu, yaitu para karyawan di Telkom Banda Aceh. Selain itu, time horizon yang dipakai adalah Cross Sectional yang menurut Umar (2013:43) adalah sekumpulan data untuk meneliti suatu fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja.

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal

hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif uji hipotesis. Menurut Azwar (2011: 5) Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.

3.1.2 Horizon Waktu

Unit analisis yang dituju adalah individu, yaitu para karyawan di Telkom Banda Aceh. Selain itu, time horizon yang dipakai adalah Cross Sectional yang menurut Umar (2016:43) adalah sekumpulan data untuk meneliti suatu fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja.

3.1.3 Lokasi dan Objek Penelitian

Objek dan Lokasi Penelitian Menurut Sugiyono (2015:13) Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah karyawan Telkom Banda Aceh. Menurut Nasution (2003:43) lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi

sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi dari penelitian ini adalah di Telkom Banda Aceh Jl. Sultan Mahmudsyah No.9, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh 23127.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya oleh peneliti. Menurut Hendryadi (2019:162-163) Terdapat dua jenis Populasi yaitu Populasi Terbatas dan Populasi Tak Terbatas.

A. Populasi Terbatas (*Finite Population*) adalah populasi yang dapat dihitung jumlahnya. Namun, terkadang populasi terbatas sangat besar, sehingga dapat diperlakukan sebagai populasi tak terbatas untuk kesimpulan statistik (generalisasi).

B. Populasi Tak Terbatas adalah populasi yang tidak memungkinkan peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan. Populasi seperti ini disebut tak terbatas atau tak terhingga.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT.Telkom Indonesia cabang Banda Aceh yang berjumlah 300 pegawai.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut

prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

Dalam penelitian ini ditetapkan e adalah 10 % sedangkan N adalah 300. Jadi minimal sampel yang diambil peneliti adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{300}{1 + 300 (0,1)^2} \\ &= \frac{300}{1 + 300 (0,01)} \\ &= \frac{300}{4} \\ n &= 75 \end{aligned}$$

Sampel minimal yang dapat diambil sebesar 75 pegawai.

Tabel 3.1 Distribusi Pegawai Telkom Kota Banda Aceh

	Jenis kelamin		Pendidikan					
	Laki	Perempuan	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Jumlah	284	16	0	0	58	231	11	0
Karyawan								
Total	284	16	0	0	58	231	11	0

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dalam penelitian ini, populasinya berjumlah 300 Pegawai, maka penelitian ini merupakan penelitian sampel. Dengan berbagai pertimbangan, penelitian ini

mengambil sampel 10% dari keseluruhan populasi yang berjumlah 300 Maka sampel yang digunakan berjumlah 75 subyek.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *random sampling* atau sampel acak. Dalam pengambilan sampelnya, peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel (Arikunto, 2015: 177).

3.3 Definisi dan Operasional Variabel

Nazir (2015) mendefinisikan bahwa operasional variabel merupakan penarikan sebuah batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari variabel (yang diungkap dalam definisi konsep), variabel tersebut akan diteliti dengan tujuan agar dapat memudahkan observasi atau pengukuran terhadap variabel tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kepuasan Kerja (Y), Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3)

1. Variabel Independent (variabel bebas).

Variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab timbulnya suatu variabel dependent atau terikat. Yang menjadi variabel Independent dalam penelitian ini yaitu: Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3)

2. Variabel Dependent (variabel terikat).

Variabel dependent adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independent). Yang menjadi variabel dependent dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan Kerja (Y).

Operasional Variabel adalah sebuah konsep yang membantu menjelaskan ciri-ciri variabel dengan jelas yang bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang diteliti, sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan tepat. Definisi operasionalisasi variabel penelitian ini disajikan dalam tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.2

OPERASIONAL VARIABEL INDEPENDEN

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Item
1	Motivasi (X1)	Motivasi kerja adalah suatu daya penggerak yang berasal dari dalam atau luar diri seseorang dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu (Parimita et al., 2018: 129).	1. Penghargaan 2. Hubungan sosial 3. Kebutuhan Hidup 4. Keberhasilan dalam bekerja (Robbins (2006) dalam Almustofa (2015)	Likert	A1 A2 A3 A4
2	Komunikasi (X2)	komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Gatewood dan Taylor (Amirullah, 2015:206)	1. Pemahaman 2. Kesenangan 3. Pengaruh Pada Sikap 4. Hubungan yang makin baik 5. Tindakan Sutardji (2016: 10-11)	Likert	B1 B2 B3 B4 B5
3	Stres Kerja (X3)	Stres kerja yakni sebuah respon cukup berbahaya secara emosional disaat pekerjaannya tidak sesuai kemampuannya dan kebutuhan karyawannya (Novaritpraja, 2020: 887).	1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Struktur organisasi 5. Kepemimpinan organisasi (Robbins (dalam Jafar,2018 : 14-15)	Likert	C1 C2 C3 C4

Tabel 3.3 OPERASIONAL VARIABEL DEPENDEN

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Item
4	Kepuasan Kerja (Y)	Perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya (Dewi et al., 2018: 156).	1. Pekerjaan 2. Upah. 3. Promosi 4. Pengawas 5. Rekan Kerja (Afandi,2018:8 2)	Likert	D1 D2 D3 D4 D5

3.4 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa data primer yaitu sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti

b. Data Sekunder

data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung seperti jurnal, majalah, buku, data statistik maupun dari internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Selain itu, data juga dapat diperoleh dalam bentuk yang sudah dipublikasikan yang tersedia di perusahaan seperti literatur, company profile, jurnal, dan sebagainya (Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2015)

3.4.2 Tehnik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa ada banyak metode dalam melakukan teknik pengumpulan data, diantaranya dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi, dan gabungan dari ketiganya. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data primer dari sampel, Kuesioner selanjutnya dikumpulkan dan diolah menggunakan

aplikasi SPSS. Kuesioner yang digunakan mengharuskan sampel untuk memilih salah satu jawaban dari beberapa alternatif jawab yang sudah tersedia dan setiap jawaban memiliki skor nilai dengan skala ordinal untuk mengetahui respon yang diberikan oleh masing-masing sampel.

Skala yang digunakan adalah skala likert yang lebih lanjut dijelaskan oleh Juliansyah (2014) merupakan teknik mengukur sikap dimana subjek diminta untuk mengidentifikasi tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan terhadap masing-masing pernyataan yang disajikan. Skala skor likert yang digunakan yaitu dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju), angka 2 (Tidak Setuju), angka 3 (Kurang Setuju), angka 4 (Setuju), dan angka 5 (Sangat Setuju)

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) metode analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data agar diperoleh suatu kesimpulan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilihat dari kerangka pemikiran teoritis yang telah dipaparkan adalah analisis kuantitatif dengan alat regresi berganda

A. Analisis Regresi Berganda

Sugiyono (2019) mengungkapkan bahwa analisis regresi berganda digunakan jika peneliti bermaksud memprediksikan bagaimana keadaan suatu variabel dependent (yang dipengaruhi), bila dua atau lebih variabel independent (yang mempengaruhi) sebagai faktor prediktornya di manipulasi (dinaik turunkan nilainya). Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa regresi linier berganda yaitu untuk menguji lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Fungsi regresi sangat berkaitan erat dengan uji korelasi (korelasi pearson), Agar didapatkan suatu nilai pemikiran yang baik dan efisien dari persamaan

regresi berganda, maka di dalam analisis data tersebut harus memenuhi beberapa uji asumsi klasik (pengolahan data komputerisasi menggunakan program SPSS for windows). Pada penelitian ini regresi linier berganda digunakan untuk menguji seberapa besar hipotesis pengaruh Motivasi (X1) Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon_i$$

Dimana :

Y : Kepuasan Kerja

X1 : Motivasi

X2 : Komunikasi

X3 : Stres Kerja

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi motivasi

β_2 = Koefisien regresi komunikasi

β_3 = Koefisien regresi Stres kerja

ϵ_i = Standard error

3.5.1 Uji Kualitas Data

A. Uji Validitas

Menurut Noor (2015:132) pengujian validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Pada uji validitas, diajukan hipotesis sebagai berikut:

- a. H_0 : Butir pernyataan valid.
- b. H_a : Butir pernyataan tidak valid.

Sedangkan untuk mengetahui masing-masing butir pernyataan valid atau tidaknya, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

- a. Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ dan bernilai positif, maka H_0 diterima, artinya butir pernyataan tersebut valid.
- b. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ dan bernilai positif, maka H_0 ditolak, artinya butir pernyataan tersebut tidak valid.
- c. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ tetapi bertanda negatif, maka H_0 ditolak, artinya butir pernyataan tersebut tidak valid.

B. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:55) reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Priyatno (2016:154) uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan Cronbach's Alpha dimana variabel dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha $> 0,6$.

3.5.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memperoleh hasil yang akurat dalam suatu penelitian. Dalam pengujian asumsi klasik, terdapat beberapa pengujian yang akan dilakukan, antara lain uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorekasi.

A. Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Julianita (2014:53) uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data apakah distribusi data mengikuti, mendekati distribusi normal atau tidak. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal yang penting karena salah satu syarat pengujian parametric adalah data harus berdistribusi normal.

B. Uji Multikolinearitas

Menurut priyatno (2016:129) multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara:

- a. Melihat nilai Tolerance:
- b. Jika Tolerance $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolinearitas pada data.
- c. Jika Tolerance $< 0,1$, maka terjadi multikolinearitas pada data.
- d. Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor).
- e. Jika VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas pada data.
- f. Jika VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas pada data.

C. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyotno (2016:131-139) uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara uji Spearman'rho, uji

Park, uji Glejser, dan dengan melihat pola titiktitik pada scatterplots regresi. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan Spearman's rho yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat scatterplot yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

A. Uji t (Uji Parsial)

Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis ini adalah:

1. Menentukan hipotesis dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan alfa 5% (0,05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan resiko kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% dan besar mengambil keputusan sedikitnya 95% (tingkat kepercayaan).

Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima

1. H_{o1} : Diduga Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

Ha1 : Diduga Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

2. Ho2 : Diduga Komunikasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

Ha2 : Diduga Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

3. Ho3 : Diduga Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

Ha3 : Diduga Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Ho4: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Ha4 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

B. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji simultan ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan ialah dengan melihat besarnya nilai probabilitas signifikan-nya. Menurut Imam Ghozali (2018:115), Apabila nilai probabilitas signifikannya $< 5\%$ maka variabel independen atau variabel bebas akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji F ialah sebagai berikut: a. Apabila nilai F hitung $< F$ tabel dan jika probabilitas (signifikasi) $> 0,05(\alpha)$, maka H_0 diterima, artinya variabel

independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan. b. Apabila nilai F hitung $> F$ tabel dan jika probabilitas (signifikasi) lebih kecil dari $0,05(\alpha)$, maka H_0 ditolak, artinya variable independen secara simultan mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

Adapun pengujian nya sebagai berikut :

Ho4 : Diduga Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

Ho4 : Diduga Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Banda Aceh.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan membahas mengenai hasil penelitian serta analisis dari skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Kota Banda Aceh”. Variabel X dalam penelitian ini terdiri dari 3 yaitu, Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3). Sedangkan variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja Pegawai Telkom Kota Banda Aceh yang berjumlah 300 pegawai.

4.1 DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu badan usaha berlabel Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta menjadi penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom menyediakan layanan Information and Communication, telepon kabel (fixed wireline), telepon nirkabel (fixed wireless), layanan telepon seluler, data dan internet yaitu dengan produk Indihome, serta jaringan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan, seperti Telkomsel. PT. Telekomunikasi Indonesia adalah BUMN yang memiliki komitmen untuk dapat selalu dekat baik lingkungan sekitar ataupun masyarakat luas melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility).

Sama halnya dengan Telkom Kota Banda Aceh yang menjadi cabang dari Telkom ini sendiri. Penelitian berfokus kepada Telkom Kota Banda Aceh yang terletak di Jl. S.A.Mahmudsyah, No. 10, Kp. Baru Baiturrahman, kota Banda Aceh.

Responden dalam penelitian ini merupakan pegawai Telkom Kota Banda Aceh. Berdasarkan daftar pernyataan diajukan kepada 75 orang yang dapat diketahui jenis kelamin, usia, serta pendidikan terakhir responden. Penggolongan identitas responden dilakukan untuk mengetahui gambaran responden, yang menjadi objek penelitian secara akurat.

Gambaran umum responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pria	71	94,7%
2	Wanita	4	5,3%
	Jumlah	75	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diatas terlihat bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 71 orang dengan persentase 94,7%, sedangkan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 4 orang dengan persentase 5,3%. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut menunjukkan kondisi yang didominasi oleh pria.

4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini diperoleh bahwa usia termuda yang diperoleh yaitu berusia 21 tahun, sedangkan usia tertua yang diperoleh yaitu berusia 39 tahun. Selanjutnya kisaran usia diatas dibuat interval dengan menggunakan rumus Sturges seperti berikut (Umar, 2001):

$$K = 1 + 3,3 \log (n)$$

$$K = 1 + 3,3 \log (61)$$

$$K = 6,89 \text{ (dibulatkan menjadi 7 kelompok usia)}$$

Kemudian dari jarak usia tertua sampai paling muda diatas dapat diperoleh interval kelas sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{nilai maximum} - \text{nilai minimum}}{K}$$

$$I = \frac{39 - 21}{7}$$

$$I = 2,57 \text{ (dibulatkan menjadi 3)}$$

Keterangan :

K = Banyaknya Kelas

I = Interval

N = Jumlah subjek penelitian

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas maka usia responden dapat dikelompokan seperti berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	21-23	12	16%
2	24-26	21	28%
3	27-29	14	18,7%
4	30-32	12	16%
5	33-35	6	8%
6	36-38	8	10,7%
7	39-41	2	2,7%
JUMLAH		75	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa untuk usia responden didominasi yang terbanyak adalah usia 24-26 tahun sebanyak 21 orang dengan presentase 28,%. Dan diikuti dengan usia responden dari usia responden dari usia 27-29 tahun sebanyak 14 orang dengan presentase 18,7% Penjelasan diatas dapat memberikan indikasi bahwa karyawan yang bekerja masih tergolong usia produktif. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor usia sangat menunjang potensi seseorang untuk berkembang lebih maju dalam menetapkan sebuah pekerjaan.

4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Masing-masing pegawai memiliki tingkatan pendidikan yang berbeda. Untuk memudahkan perbedaan jenis pendidikan responden maka digolongkan menjadi 3 kelompok, sebagai berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SMA/SMK	33	44%
2	S1	32	42,7%
3	S2	10	13,3%
JUMLAH		75	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini. Jumlah responden didominasi dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 33 responden (44%) dibanding berpendidikan S1 sebanyak 32 responden (42,7%) dan S2 10 responden (13,3%) dari 75 responden. Hal ini menunjukkan bahwa Telkom Kota Banda Aceh, memiliki banyak pegawai berpendidikan SMA/SMK, dikarenakan lulusan

SMA/SMK sudah memenuhi kualifikasi di dalam menjalankan proses pekerjaan yang diberikan.

4.2 ANALISIS DATA

4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini digunakan untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel penelitian yang meliputi Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja dengan kriteria sebagai berikut (Umar, 2003:171)

1. Untuk variabel Motivasi (X1) dengan 4 indikator

$$N \text{ (Jumlah Responden)} = 75$$

$$\text{Jumlah skor} = \text{bobot} \times \text{jumlah indikator} \times N$$

$$\text{Skor Terendah (STS)} = 1 \times 4 \times 75 = 300$$

$$\text{Skor Tertinggi (SS)} = 5 \times 4 \times 75 = 1500$$

2. Untuk variabel Komunikasi (X2) dengan 5 indikator

$$N \text{ (Jumlah Responden)} = 75$$

$$\text{Jumlah Skor} = \text{bobot} \times \text{jumlah indikator} \times N$$

$$\text{Skor Terendah (STS)} = 1 \times 5 \times 75 = 375$$

$$\text{Skor Tertinggi (SS)} = 5 \times 5 \times 75 = 1875$$

3. Untuk variabel Stres Kerja (X3) dengan 5 indikator

$$N \text{ (Jumlah Responden)} = 75$$

$$\text{Jumlah Skor} = \text{bobot} \times \text{jumlah indikator} \times N$$

$$\text{Skor Terendah (STS)} = 1 \times 5 \times 75 = 375$$

$$\text{Skor Tertinggi (SS)} = 5 \times 5 \times 75 = 1875$$

4. Untuk variabel Kepuasan Kerja (Y) dengan 4 indikator

N (Jumlah Responden) = 75

Jumlah skor = bobot x jumlah indikator x N

Skor Terendah (STS) = $1 \times 4 \times 75 = 300$

Skor Tertinggi (SS) = $5 \times 4 \times 75 = 1500$

4.2.1.1 Deskripsi Variabel Motivasi (X1)

motivasi dapat diartikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan. Pengukuran variabel Motivasi dilakukan dengan 4 item sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Motivasi

No	Motivasi	Sgt Tdk setuju		Tdk setuju		Krg Setuju		Setuju		Sgt setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1	Pegawai selalu mendapat apresiasi dan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dalam bidang kerjanya.	0	0,0	0	0,0	3	4,0	15	20,0	57	76,0	4,72
2	Hubungan antar pegawai Telkom Kota Banda Aceh terjalin dengan baik	0	0,0	0	0,0	5	6,7	47	62,7	23	30,7	4,24
3	Setiap pegawai mendapatkan jaminan sosial dan asuransi jiwa	0	0,0	0	0,0	10	13,3	34	45,3	31	41,3	4,28

4	Pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan benar, hal ini menjadi penghargaan bagi diri sendiri	0	0.0	0	0.0	2	2,7	35	46,7	38	50,7	4,28
	Rata-rata											4,43

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Tabel 4.4 di atas menjelaskan Motivasi Pegawai pada Telkom Kota Banda Aceh sudah relatif baik dengan nilai jawaban rata-rata 4,43 satuan. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menandakan sebahagian besar dari jumlah pegawai yang terdata menjawab setuju untuk sejumlah pertanyaan tentang Motivasi tersebut. Hanya ada sebahagian kecil dari jumlah karyawan yang memilih alternatif jawaban tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

”Penghargaan” menjadi indikator Motivasi pegawai yang terbaik pada Telkom Kota Banda Aceh dengan nilai jawaban yaitu 4,72 satuan. Nilai indikator ini lebih tinggi dari nilai indikator lainnya dan mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menjelaskan sebahagian besar dari jumlah karyawan yang terdata menjawab setuju karena perusahaan telah memberi penghargaan dan apresiasi bagi pegawai yang sudah menyelesaikan tugas dengan baik.

4.2.1.2 Deskripsi Variabel Komunikasi (X2)

Gatewood dan Taylor (Amirullah, 2015:206) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Pengukuran variabel Komunikasi dilakukan dengan 5 item yakni terdiri dari pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan , sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komunikasi

No	Komunikasi	Sgt Tdk setuju		Tdk setuju		Krg Setuju		Setuju		Sgt setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1	Komunikasi antara pegawai dan atasan dapat dipahami dengan baik	0	0,0	0	0,0	3	4,0	41	54,7	31	41,3	4,37
2	Komunikasi antar pegawai berlangsung dalam suasana yang menyenangkan	0	0,0	3	4,0	29	38,7	25	33,3	18	24,0	3,77
3	Komunikasi antar pegawai saat ini mampu mempengaruhi sikap pegawai.	0	0,0	3	4	15	20,0	27	36,0	30	40,0	4,12
4	Komunikasi antar pegawai sangat baik hingga menciptakan hubungan yang baik antar pegawai	0	0,0	0	0,0	6	8,0	21	28,0	48	64,0	4,56
5	Jika ada kendala yang terjadi pegawai selalu meminta respon dan arahan dari pegawai lainnya atau atasan	0	0,0	0	0,0	8	10,7	31	41,3	36	48,0	4,37
	Rata-rata											4,23

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Tabel 4.5 di atas menjelaskan Komunikasi Pegawai pada Telkom Kota Banda Aceh sudah relatif baik dengan nilai jawaban rata-rata 4,23 satuan. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menandakan sebahagian besar dari jumlah pegawai yang terdata menjawab setuju untuk sejumlah pertanyaan tentang Komunikasi tersebut. Hanya ada sebahagian kecil dari jumlah karyawan yang memilih alternatif jawaban tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

“Hubungan yang makin baik” menjadi indikator Komunikasi pegawai yang terbaik pada Telkom Kota Banda Aceh dengan nilai jawaban yaitu 4,56 satuan. Nilai indikator ini lebih tinggi dari nilai indikator lainnya dan mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menjelaskan sebahagian besar dari jumlah karyawan yang terdata menjawab setuju karena perusahaan telah memberi penghargaan dan apresiasi bagi pegawai yang sudah menyelesaikan tugas dengan baik.

4.2.1.3.1 Deskripsi Variabel Stres Kerja (X3)

Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampau banyak, (Robbins dan Coulter, 2010:16). Pengukuran variabel Stres Kerja dilakukan dengan 5 item sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Stres Kerja

No	Stres Kerja	Sgt Tdk setuju		Tdk setuju		Krg Setuju		Setuju		Sgt setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	

1	Perusahaan memberikan tugas pada pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai	0	0.0	0	0.0	9	12,0	27	36,0	39	52,0	4,40
2	Beberapa Pegawai bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama	0	0.0	0	0,0	28	37,3	29	38,7	18	24,0	3,87

3	Beberapa pegawai bekerja tim namun terkadang membuat stres karna ketidak sesuaian tuntutan antar pribadi	0	0.0	0	0	15	20,0	23	30,7	37	49,3	4,29
4	Perusahaan menempatkan jabatan sesuai dengan kemampuan pegawai	0	0.0	5	6,7	3	4,0	34	45,3	33	44,0	4,27
5	Beberapa pegawai tidak berwenang memberikan usulan kepada atasan mengenai pekerjaan di lapangan	0	0.0	0	0.0	9	12,0	29	38,7	37	49,3	4,37
	Rata-rata											4,24

Sumber : Data Primer Yang Diolah ,2023

Tabel 4.6 di atas menjelaskan Stres Kerja Pegawai pada Telkom Kota Banda Aceh sudah relatif baik dengan nilai jawaban rata-rata 4,24 satuan. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menandakan sebahagian besar dari jumlah pegawai yang terdata menjawab setuju untuk sejumlah pertanyaan tentang Stres Kerja tersebut. Hanya ada sebahagian kecil dari

jumlah karyawan yang memilih alternatif jawaban tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

“Tuntutan Tugas” menjadi indikator Komunikasi pegawai yang terbaik pada Telkom Kota Banda Aceh dengan nilai jawaban yaitu 4,56 satuan. Nilai indikator ini lebih tinggi dari nilai indikator lainnya dan mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menjelaskan sebahagian besar dari jumlah karyawan yang terdata menjawab setuju karena perusahaan telah tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4.2.1.4 Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Pengukuran variabel Kepuasan Kerja dilakukan dengan 4 item sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepuasan Kerja

No	Kepuasan Kerja	Sgt Tdk setuju		Tdk setuju		Krg Setuju		Setuju		Sgt setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1	Pegawai selalu diberikan tugas yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	39	52,0	36	48,0	4,45
2	Pegawai mendapatkan gaji yang sesuai dengan standar gaji.	0	0,0	1	1,3	1	1,3	39	52,0	34	45,3	4,28

3	Pegawai yang dipromosikan adalah orang-orang yang memiliki kinerja yang lebih baik.	0	0.0	0	0.0	3	4,0	37	49,3	35	46,7	4,36
4	Pegawai mendapatkan dukungan dari atasan.	0	0.0	0	0.0	2	2,7	35	46,7	38	50,7	4,45
	Rata-rata											4,38

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Tabel 4.7 di atas menjelaskan Kepuasan Kerja Pegawai pada Telkom Kota Banda Aceh sudah relatif baik dengan nilai jawaban rata-rata 4,38 satuan. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menandakan sebahagian besar dari jumlah pegawai yang terdata menjawab setuju untuk sejumlah pertanyaan tentang Kepuasan Kerja tersebut. Hanya ada sebahagian kecil dari jumlah karyawan yang memilih alternatif jawaban tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

“Pekerjaan dan Pengawas” menjadi indikator Kepuasan Kerja pegawai yang terbaik pada Telkom Kota Banda Aceh dengan nilai jawaban yaitu 4,45 satuan. Nilai indikator ini lebih tinggi dari nilai indikator lainnya dan mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Kondisi ini menjelaskan sebahagian besar dari jumlah karyawan yang terdata menjawab setuju karena perusahaan telah memberi dukungan dan tugas pokok dan fungsi yang sesuai bagi pegawainya.

4.2.2 Metode Analisis Kuantitatif

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner

mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2012). Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti memakai 30 responden dan taraf signifikan 5% dengan bantuan SPSS. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r hitung melebihi dari nilai r tabel pada tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Hasil
Motivasi (X1)	X1.1	0,704	0.227	VALID
	X1.2	0,736	0.227	VALID
	X1.3	0,733	0.227	VALID
	X1.4	0,649	0.227	VALID
Komunikasi (X2)	X2.1	0,670	0.227	VALID
	X2.2	0,645	0.227	VALID
	X2.3	0,762	0.227	VALID
	X2.4	0,652	0.227	VALID
	X2.5	0,586	0.227	VALID
Stres Kerja (X3)	X3.1	0,597	0.227	VALID
	X3.2	0,774	0.227	VALID
	X3.3	0,764	0.227	VALID
	X3.4	0,548	0.227	VALID
	X3.5	0,711	0.227	VALID
Kepuasan Kerja (Y)	Y1	0,663	0.227	VALID
	Y2	0,622	0.227	VALID
	Y3	0,512	0.227	VALID
	Y4	0,566	0.227	VALID

Dalam tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai r hitung (Corrected item –

Total Correlation) dari uji validitas mempunyai nilai besar dari nilai r tabel

dengan $\alpha=0,05$, dimana sample berjumlah 75 responden. Maka, dari data semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan memiliki r hitung yang lebih besar dibanding dengan r tabel. Sehingga, semua indikator yang ada dalam penelitian ini adalah Valid.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012). Suatu variabel dikatakan reliable apabila cronbach alpha $> 0,60$. Berikut hasil uji reliabilitas variabel Motivasi, Komunikasi , Stres Kerja dan Kepuasan Kerja sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha		Hasil Reliabilitas Coefficient SPSS	Keterangan
Motivasi (X1)	0,6	<	0,660	RELIABEL
Komunikasi (X2)	0,6	<	0,673	RELIABEL
Stres Kerja (X3)	0,6	<	0,704	RELIABEL
Kepuasan Kerja (Y)	0,6	<	0,674	RELIABEL

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dari hasil tabel 4.9 dapat diketahui suatu variabel dinyatakan variabel jika cronbach alpha $> 0,60$. Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki cronbach alpha cukup besar yaitu diatas 0,60. Sehingga, dapat

disimpulkan bahwa realibilitas dari variable Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai yang diteliti adalah reliabel.

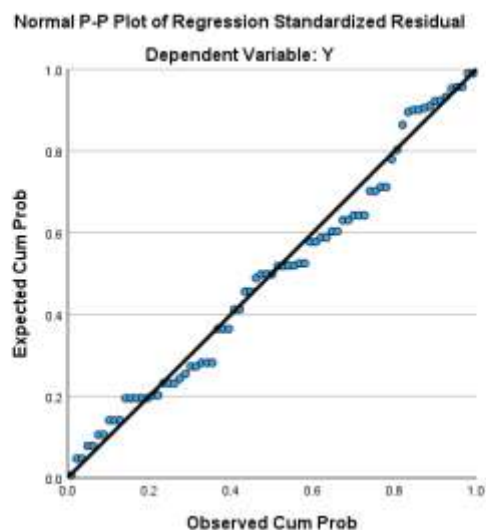
4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam uji asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

4.2.2.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Gambar pengujian normalitas adalah

s
e
b
a
g
a



i berikut :

Gambar 4.1

Uji Normalitas P-P Plot

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal tersebut mengartikan bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal, sehingga model regresi tersebut layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian selanjutnya.

4.2.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model regresi tersebut ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. Diagnosa secara sederhana terhadap tidak adanya multikolinearitas di dalam model regresi yaitu data dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila jika nilai tolerance diatas ($>$) 0,1 dan mempunyai VIF dibawah ($<$) 10. Hasil uji multikolenieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Motivasi	0.549	1,820
Komunikasi	0.431	2,322
Stres Kerja	0.724	1,381

a. Dependend Variabel : Kepuasan Kerja Pegawai

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Hasil Pengujian tersebut menunjukkan nilai sebagai berikut :

- Motivasi (X1) berdasarkan hasil tolerance 0,549 lebih besar dari 0,1 dan berdasarkan nilai VIF 1,820 kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa murni berdiri sendiri dan tidak ada multikolinearitas. Sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.
- Komunikasi (X2) berdasarkan hasil tolerance 0,431 lebih besar dari 0,1 dan berdasarkan nilai VIF 2,322 kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa murni berdiri sendiri dan tidak ada multikolinearitas. Sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.
- Stres Kerja (X3) berdasarkan hasil tolerance 0,724 lebih besar dari 0,1 dan berdasarkan nilai VIF 1,381 kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa murni berdiri sendiri dan tidak ada multikolinearitas. Sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

4.2.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2012). Dengan dasar analisis sebagai berikut :

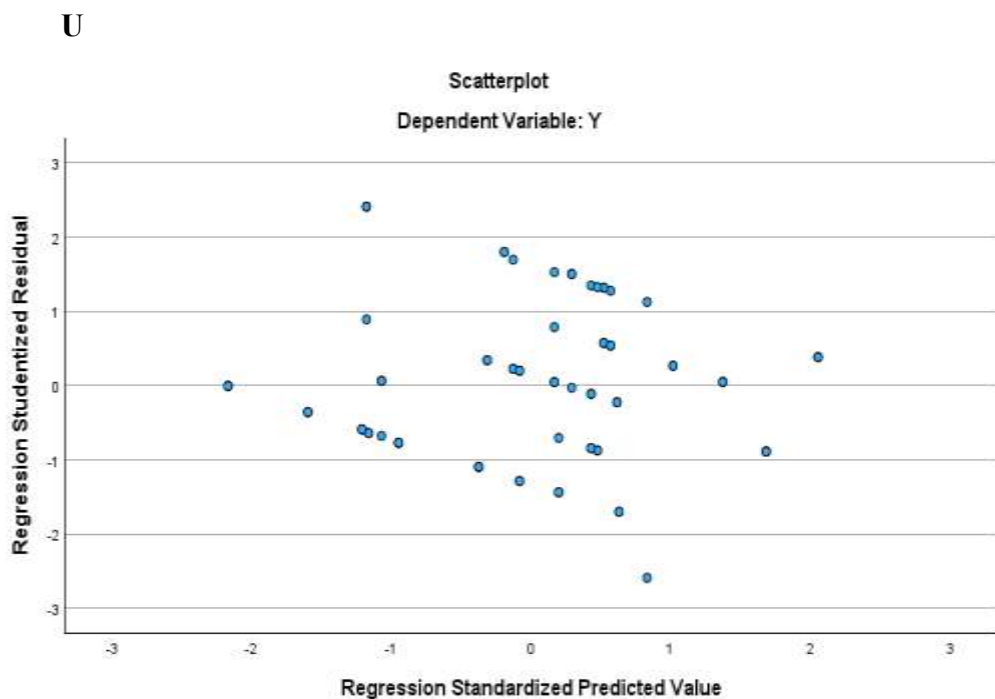
- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian

menyempit) maka mengindikasikan bahwa penelitian tersebut telah terjadi heteroskedastisitas.

- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka penelitian tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, maka dapat dilihat lebih jelasnya seperti pada gambar berikut:

Gambar 4.2



1

tas

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Dari scatterplot diatas dapat terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini. Sehingga model regresi layak digunakan dalam melakukan pengujian.

4.2.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya variabel independen yaitu pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap variabel dependen kinerja karyawan. Pengolahan data dengan program SPSS memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Koefisien Regresi

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.605	.498		7.239	,001		
Motivasi	.191	.131	.200	2.463	,001	.549	1,820
Komunikasi	.591	.127	.719	4.658	,001	.431	2,322
Stres Kerja	-.192	.092	-.248	-2.085	.041	.724	1,381
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja							

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 tersebut diatas, maka dapat dilihat bahwa persamaan regresi linear yang mencerminkan hubungan antar variabel - variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 3.605 + 0,191 X_1 + 0,591 X_2 - 0,192 X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas menunjukkan bahwa :

- Nilai koefisien regresi Motivasi (X_1) sebesar 0,191 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Motivasi, maka Kepuasan Kerja akan semakin meningkat.
- Nilai koefisien regresi Komunikasi (X_2) sebesar 0,591 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Komunikasi, maka Kepuasan Kerja akan semakin meningkat.
- Nilai koefisien Stres Kerja (X_3) sebesar -0,192 bernilai negatif yang berarti bahwa semakin sedikit Stres Kerja , maka Kepuasan Kerja akan semakin meningkat.

4.2.2.5 Pengujian Hipotesis

4.2.2.5.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen. Hasil output dari SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T Hitung	T Tabel	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	3.605	.498		7.239	1,993	0,001
Motivasi	.191	.131	.200	2.463	1,993	0,001
Komunikasi	.591	.127	.719	4.658	1,993	0,001
Stres Kerja	-.192	.092	-.248	-2.085	1,993	.041
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja						

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Kriteria Pengujian:

Jika Nilai t hitung positif, maka,

T hitung > t tabel artinya H₀ ditolak dan H_a diterima (Berpengaruh)

T hitung < t tabel artinya H_a diolak dan H₀ diterima (Tidak Berpengaruh)

Jika Nilai t hitung negatif, maka,

-T hitung < -t tabel artinya H₀ ditolak dan H_a diterima (Berpengaruh)

-T hitung > -t tabel artinya H_a ditolak dan H₀ diterima (Tidak Berpengaruh)

Dapat dilihat tabel 4.1 maka dapat disimpulkan:

1. Pengujian Hipotesis 1

Uji hipotesis Motivasi (X₁) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t

hitung 2,463 > 1,933 (t Tabel) dengan hasil signifikan sebesar 0,001 <

0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh signifikan dan positif

terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom diterima. Artinya, apabila Motivasi pegawai Telkom Kota Banda Aceh ditingkatkan maka Kepuasan Kerja pegawai akan meningkat.

2. Pengujian Hipotesis 2

Uji hipotesis Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung $4,658 > 1,933$ (t Tabel) dengan hasil signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom diterima. Artinya, apabila Komunikasi pegawai Telkom Kota Banda Aceh ditingkatkan maka Kepuasan Kerja pegawai akan meningkat.

3. Pengujian Hipotesis 3

Uji hipotesis Stres Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai -t hitung $-2,085 < -1,933$ (-t Tabel) dengan hasil signifikan sebesar $0,041 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Telkom diterima. Artinya, apabila Stres Kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh diturunkan maka Kepuasan Kerja pegawai akan meningkat.

4.2.2.5.2 Uji Statistik F (Uji Kelayakan Model)

Uji statistik F ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamasama

(simultan) terhadap variabel Motivasi, Komunikasi , Stres kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Adapun hasil pengujian statistik F dari SPSS dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.13

Hasil Uji f

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.158	3	1.053	8.827	<,001 ^b
	Residual	8.467	71	.119		
	Total	11.625	74			
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai						
b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Motivasi, Komunikasi						

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2023

Tabel 4.13 menunjukan bahwa hasil uji kelayakan model diperoleh nilai F hitung sebesar 8.827 dengan tingkat signifikansi 0,001 ($< 0,05$). Secara Bersama-sama (simultan) Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh. Hasil itu menunjukkan bahwa model yang digunakan sudah layak dan tepat.

4.2.2.5.3 Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah salah satu metode dalam teknik analisis korelasi yang bertujuan untuk mendapatkan nilai kekuatan hubungan antar dua variabel. Dimana hasilnya dapat memperlihatkan kekuatan hubungan, signifikansi hubungan, dan arah hubungan.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.577	.528	.34533
a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Motivasi, Komunikasi				

Sumber: Data Primer Yang Diolah,2023

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil uji koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,761 yang berarti ada hubungan kuat 76,1% antar variabel Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja .

4.2.2.5.4 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menguji seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Variable dependen disini adalah Kepuasan Kerja dan independent variabelnya adalah Motivasi,Komunikasi dan Stres Kerja

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukan bahwa hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,528 yang berarti 52,8% Kepuasan Kerja Pegawai di Telkom Kota Banda Aceh dipengaruhi oleh variabel Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja sedangkan sisanya sebesar 47,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

4.3 IMPLIKASI PENELITIAN

Implikasi berupa penjabaran tentang efek atau akibat dari sebuah fenomena secara praktis dalam hal ini tentang pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh. Secara lebih jelas, penjelasan tentang implikasi penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait yaitu pegawai Telkom Kota Banda Aceh dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, menciptakan komunikasi yang baik dan meningkatkan motivasi serta mengurangi beban dan stres kerja akan menjadi hal yang sangat baik dilakukan. Sehingga perusahaan Telkom Kota Banda Aceh menjadi lebih baik dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab 1 maka jawaban atas rumusan masalah dan juga simpulan dari penelitian tentang “ pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh”, antara lain :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan meningkatnya variable motivasi maka kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh akan semakin meningkat.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan meningkatnya variable komunikasi maka kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh akan semakin meningkat.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh, hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah dan menurunnya variable stres kerja maka kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh akan semakin meningkat.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar dan signifikan antara motivasi, komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh.

5.1 Saran

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil berupa beberapa saran yang bisa diberikan kepada lingkungan akademis, penulis dan kepada perusahaan.

Saran-saran tersebut antara lain:

1. Penghargaan dan apresiasi membuat kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh meningkat. Terus mempertahankan dan menaikkan tingkat penghargaan dan apresiasi akan sangat mendukung kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh.
2. Kesenangan dalam berkomunikasi harus lebih ditingkatkan agar kepuasan kerja pegawai meningkat. Seiring adanya peningkatan kesenangan dalam berkomunikasi antar pegawai akan membuat kepuasan kerja pegawai meningkat.
3. Memberikan pekerjaan dengan bidang yang sama dan cara kerja yang sama sesuai peran masing-masing akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Cara bekerja yang sama dan bidang yang sama harus lebih ditingkatkan agar menimbulkan sinergi yang cocok antara pegawai Telkom Kota Banda Aceh. Hal ini akan membuat kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh meningkat.

4. Atasan yang mendukung bawahannya sangat mendukung kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh. Terus mempertahankan dan menaikkan dukungan dari atasan akan sangat mendukung kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh.
5. Pekerjaan yang sesuai telah diberikan oleh Telkom Kota Banda Aceh, membuat kepuasan kerja pegawai meningkat. Terus mempertahankan konsistensi dalam memberikan pekerjaan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi akan sangat mendukung kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh.
6. Untuk peneliti selanjutnya penulis berharap akan ada pengujian kembali dengan variabel independen lain terhadap kepuasan kerja pegawai Telkom Kota Banda Aceh.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustus, N., Jl, A., Pemuda, S., Kadipiro, N., & Surakarta, K. (2024). *Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan , Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar Ghanim Permana Putra Adcharina Pratiwi dan kreatif dalam menyediakan layanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada*. 2(3), 80–93.
- Anwar Sanusi, (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Chayatul Jannah, dan Alhazami, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cv. Sumber Garuda Mas. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(2), 029–045.
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.
- Darmawan, D.,S (2021). Pencapaian Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui Strategi Pemasaran Berdasarkan Pengalaman (Studi Kasus Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Mojokerto), *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 1 No. 1, 1-13.
- Dian, N., Noersanti, L. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 3, 1–25.
- Febriana, J., Supraptini, N., & Ayu, P. D. (2024). Pengaruh Cita Rasa, Promosi, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Martabak Favorit Di Ungaran. *BISECER (Business Economic Entrepreneurship)*, 7(1), 89.
- Ghozali, Imam. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25.” Edited By Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Wahyuni. (2019). “Aplikasi Analisis Dengan Program IBM SPSS. 27.” Edited By B. Penerbit And U. Diponegoro.
- Hartono, Jogiyanto, *Sistem Informasi keperilakuan*, Yogyakarta: ANDI, (2007). Edisi I.
- Hana, Q. R. (2023). Pengaruh Harga Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Purwokerto). *Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*, 87(1,2), 149–200.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrayani, P., & Syarifah, T. (2020). Pengaruh harga, cita rasa, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada usaha kue pia Fatimah Azzahra di Kecamatan Tanjung Tiram. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*, 2(1), 57–66.
- Janah, Z. N., Maruta, A., & Pudjianto, A. (2021). Pengaruh Brand Image , Cita Rasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Gresik. *Administrasi Bisnis*, 131–135.
- Kotler, Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Person Education.

- Kotler, P dan Armstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing. Edisi ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Dasar- dasar Pemasaran Jilid 1 (kesembilan ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip,. & Armstrong, G. (2015). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta : Edisi 12 Jilid 1, Erlangga.
- Lisa, M., Marlizar, & Pristiwa, N. (2023). Pengaruh Food Quality, Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Kue Bhoi Makanan Khas Aceh (Studi Kasus Kue Bhoi Uci Mita Di Sibreh, Kecamatan, Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2852–2870.
- Lubis., Kurniawati. (2017). *Pengaruh Bauran Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Maybelline Di Kota Padang.* <https://osf.io/preprints/inarxiv/npjqh/>
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta
- M Mariani. (2022). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2), 57–68.
- Muljono, Ryan Kristo. Digital Marketing Concept. Gramedia Pustaka Utama, (2018).
- Nurrahwati, Y., Novianti, & Arifudin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Es Teh Jadoel (Studi Kasus Pada Konsumen Es Teh Jadoel Di Majalengka). *YUME : Journal of Management*, 7(2), 205–214.
- Normasari,. Kumadji,. Kusumawati, (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Administrasi Bisnis (Online) , Vol. 6, No. 2
- Pardede, J. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ShopeeFood. *Skripsi*, 34–46.
- Primadiansyah P. (2016). *Jenis Data Menurut Anwar Sanusi.* 1–23. [http://repo.darmajaya.ac.id/1237/6/BAB III.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/1237/6/BAB%20III.pdf)
- Rahayu, E. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1).
- Rahmawati, S., Pratiwi, N. M. I., & Tjahjono, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Consina di Surabaya (Studi Kasus Pada Consina Store Dharmahusada Surabaya). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Rida Ayu Pratiwi, & Syaiful Syaiful. (2024). Pengaruh Independensi, Kompetensi Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 34–44.
- Santika. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citarasa terhadap Kepuasan Konsumen: Survei pada Konsumen M'DI Coffee In Cafe Tasikmalaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Economic and Management*, 1(11).
- Sari, F. N., & Mulyani, I. D. (2021). Pengaruh Cita Rasa dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk Udang Sinar Jaya Kaligangsa Brebes.

- Journal of Economic and Management (JECMA)*, 3(2), 19–27.
- Sari, S. P. (2014). No Title. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, 8(33), 44.
- Sigit, K. N., Awan, F., & Firmansyah, A. (2021). Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Paroti Di Alfamart Comal Kabupaten Pemalang. *Nusantara Hasana Journal*, 1.
- Santoso, Singgih, Mahir Statistika Parametrik, Jakarta: PT Gramedia (2019).
- Sugiyono, (2015). Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-12. Bandung : Alfabeta
- Santika. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citarasa terhadap Kepuasan Konsumen: Survei pada Konsumen M'DI Coffee In Cafe Tasikmalaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Economic and Management*, 1(11).
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Santika. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citarasa terhadap Kepuasan Konsumen: Survei pada Konsumen M'DI Coffee In Cafe Tasikmalaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Economic and Management*, 1(11).
- Sari, F. N., & Mulyani, I. D. (2021). Pengaruh Cita Rasa dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk Udang Sinar Jaya Kaligangsa Brebes. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 3(2), 19–27.
- Sari, S. P. (2014). No Title. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, 8(33), 44.
- Setiawan, O., Simorangkir, E. S., Astri, D., & Purwati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Relationship Marketing terhadap Keputusan Pembelian Produk di PT Asaba Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1 (1), 64-77. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Sigit, K. N., Awan, F., & Firmansyah, A. (2021). Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Paroti Di Alfamart Comal Kabupaten Pemalang. *Nusantara Hasana Journal*, 1.
- Setiawan, O., Simorangkir, E. S., Astri, D., & Purwati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Relationship Marketing terhadap Keputusan Pembelian Produk di PT Asaba Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1 (1), 64-77. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suherman, A. W., & Hongdiyanto, C. (2021). Pengaruh Promosi, Cita Rasa, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Milkmo. *Performa*, 5(3), 233–241.
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. (2016). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi
- Wananda, B. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang. *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*, 5(1), 1689–1699.

Lampiran SPSS

1. Karakteristik Responden

		Statistics		
		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
N	Valid	75	75	75
	Missing	0	0	0
Mean		1.05	3.15	1.69
Minimum		1	1	1
Maximum		2	7	3

Frequency Table

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Pria	71	94.7	94.7	94.7
	Wanita	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	21-23	12	16.0	16.0	16.0
	24-26	21	28.0	28.0	44.0
	27-29	14	18.7	18.7	62.7
	30-32	12	16.0	16.0	78.7
	33-35	6	8.0	8.0	86.7
	36-38	8	10.7	10.7	97.3
	39-41	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

		Pendidikan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	SMA/SMK	33	44.0	44.0	44.0
	S1	32	42.7	42.7	86.7
	S2	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

2. Tanggapan Responden

A. Tanggapan Responden Variabel Motivasi (X1)

Frequency Table

Apresiasi dan penghargaan menaikkan motivasi dalam kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	4.0	4.0	4.0
	Setuju	15	20.0	20.0	24.0
	Sangat Setuju	57	76.0	76.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Hubungan saya dengan karyawan yang lain dan atasan menimbulkan kenyamanan kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	6.7	6.7	6.7
	Setuju	47	62.7	62.7	69.3
	Sangat Setuju	23	30.7	30.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Perusahaan memberikan jaminan sosial dan asuransi kepada saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	13.3	13.3	13.3
	Setuju	34	45.3	45.3	58.7
	Sangat Setuju	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Menyelesaikan tugas dengan baik dan benar adalah sebuah penghargaan bagi diri saya sendiri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.7	2.7	2.7
	Setuju	35	46.7	46.7	49.3
	Sangat Setuju	38	50.7	50.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

B. Tanggapan Responden Variabel Komunikasi (X2)

Saya dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh Pemimpin/atasan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	4.0	4.0	4.0
	Setuju	41	54.7	54.7	58.7
	Sangat Setuju	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Proses komunikasi saya, yang terjadi sehari – hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4.0	4.0	4.0
	Kurang Setuju	29	38.7	38.7	42.7
	Setuju	25	33.3	33.3	76.0
	Sangat Setuju	18	24.0	24.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Proses komunikasi saya yang terjadi saat ini mampu mempengaruhi sikap saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4.0	4.0	4.0
	Kurang Setuju	15	20.0	20.0	24.0
	Setuju	27	36.0	36.0	60.0
	Sangat Setuju	30	40.0	40.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar sesama pegawai Telkom Kota Banda Aceh.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	8.0	8.0	8.0
	Setuju	21	28.0	28.0	36.0
	Sangat Setuju	48	64.0	64.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Jika ada kendala dalam pekerjaan, saya selalu meminta respon terhadap pegawai lainnya atau atasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	10.7	10.7	10.7
	Setuju	31	41.3	41.3	52.0
	Sangat Setuju	36	48.0	48.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

C. Tanggapan Responden Variabel Stres Kerja (X3)

Tugas yang ditargetkan kepada saya sudah sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	12.0	12.0	12.0
	Setuju	27	36.0	36.0	48.0
	Sangat Setuju	39	52.0	52.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	28	37.3	37.3	37.3
	Setuju	29	38.7	38.7	76.0
	Sangat Setuju	18	24.0	24.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pekerjaan tim terkadang membuat stres karena ketidaksesuaian tuntutan antar pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	15	20.0	20.0	20.0
	Setuju	23	30.7	30.7	50.7
	Sangat Setuju	37	49.3	49.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Penempatan jabatan sudah sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	3	4.0	4.0	10.7
	Setuju	34	45.3	45.3	56.0
	Sangat Setuju	33	44.0	44.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Saya sering kepikiran karena terkadang saya tidak berwenang memberikan usulan kepada atasan mengenai pekerjaan di lapangan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	12.0	12.0	12.0
	Setuju	29	38.7	38.7	50.7
	Sangat Setuju	37	49.3	49.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

D. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	39	52.0	52.0	52.0
	Sangat Setuju	36	48.0	48.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sistem pemberian gaji sudah sesuai dengan standar gaji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Kurang Setuju	1	1.3	1.3	2.7
	Setuju	39	52.0	52.0	54.7
	Sangat Setuju	34	45.3	45.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kebijakan Promosi (kenaikan pangkat/jabatan) sudah sesuai dengan keinginan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	4.0	4.0	4.0
	Setuju	37	49.3	49.3	53.3
	Sangat Setuju	35	46.7	46.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Saya senang dengan atasan yang dapat memberikan dukungan kepada pegawai bawahannya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.7	2.7	2.7
	Setuju	35	46.7	46.7	49.3
	Sangat Setuju	38	50.7	50.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

3. Hasil Uji Validitas

A. Variabel Motivasi

		Correlations				
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.404**	.399**	.232*	.704**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.045	<,001
	N	75	75	75	75	75
X1_2	Pearson Correlation	.404**	1	.311**	.404**	.736**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.007	<,001	<,001
	N	75	75	75	75	75
X1_3	Pearson Correlation	.399**	.311**	1	.245*	.733**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.007		.034	<,001
	N	75	75	75	75	75
X1_4	Pearson Correlation	.232*	.404**	.245*	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.045	<,001	.034		<,001
	N	75	75	75	75	75
X1	Pearson Correlation	.704**	.736**	.733**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Variabel Komunikasi

		Correlations					
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.287*	.569**	.348**	.126	.670**
	Sig. (2-tailed)		.013	<,001	.002	.281	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X2_2	Pearson Correlation	.287*	1	.271*	.183	.264*	.645**
	Sig. (2-tailed)	.013		.019	.115	.022	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X2_3	Pearson Correlation	.569**	.271*	1	.387**	.246*	.762**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.019		<,001	.034	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X2_4	Pearson Correlation	.348**	.183	.387**	1	.354**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.002	.115	<,001		.002	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X2_5	Pearson Correlation	.126	.264*	.246*	.354**	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.281	.022	.034	.002		<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X2	Pearson Correlation	.670**	.645**	.762**	.652**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	75	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Variabel Stres Kerja (X3)

		Correlations					
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.374**	.153	-.047	.665**	.597**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.190	.690	<,001	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X3_2	Pearson Correlation	.374**	1	.486**	.371**	.370**	.774**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.001	.001	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X3_3	Pearson Correlation	.153	.486**	1	.419**	.492**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.190	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X3_4	Pearson Correlation	-.047	.371**	.419**	1	-.011	.548**
	Sig. (2-tailed)	.690	.001	<,001		.925	<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X3_5	Pearson Correlation	.665**	.370**	.492**	-.011	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.001	<,001	.925		<,001
	N	75	75	75	75	75	75
X3	Pearson Correlation	.597**	.774**	.764**	.548**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

		Correlations				
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.145	.256*	.273*	.663**
	Sig. (2-tailed)		.215	.027	.018	<,001
	N	75	75	75	75	75
Y_2	Pearson Correlation	.145	1	.015	.207	.622**
	Sig. (2-tailed)	.215		.898	.075	<,001
	N	75	75	75	75	75
Y_3	Pearson Correlation	.256*	.015	1	-.090	.512**
	Sig. (2-tailed)	.027	.898		.441	<,001
	N	75	75	75	75	75
Y_4	Pearson Correlation	.273*	.207	-.090	1	.566**
	Sig. (2-tailed)	.018	.075	.441		<,001
	N	75	75	75	75	75
Y	Pearson Correlation	.663**	.622**	.512**	.566**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Realibilitas

A. Variabel Motivasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	4

B. Variabel Komunikasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	5

C. Variabel Stres Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

D. Variabel Kepuasan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.674	4

5. R Tabel

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	110	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	120	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	130	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	140	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	150	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	160	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	170	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	180	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	190	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	200	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	220	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	240	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

6. T Tabel

Pada Microsoft Excel, formula digunakan berbentuk berikut

=TINV(Probabilty;deg_freedom)

Probability yang dipakai 0,05

=TINV(0,05;71)

=**1,993943**

7. F Tabel

Pada Microsoft Excel, formula yang digunakan berbentuk sebagai berikut:

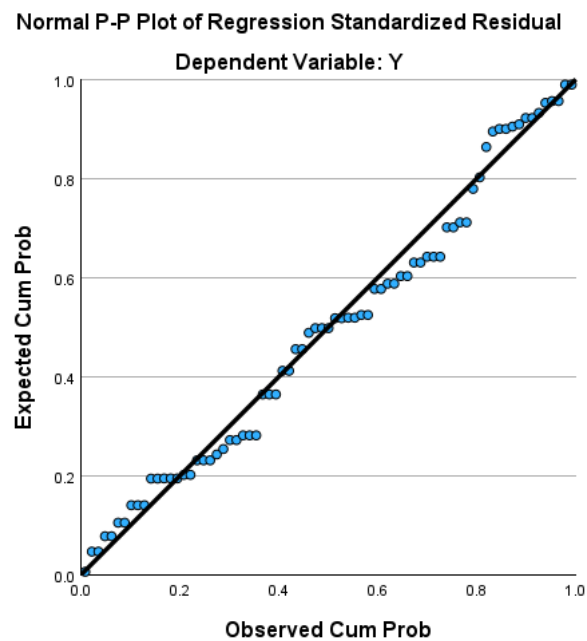
=FINV (deg_freedom1; deg_freedom2)

=FINV(0,05;3;71)

= 2,733647

8. Uji Asumsi Klasik

A. U



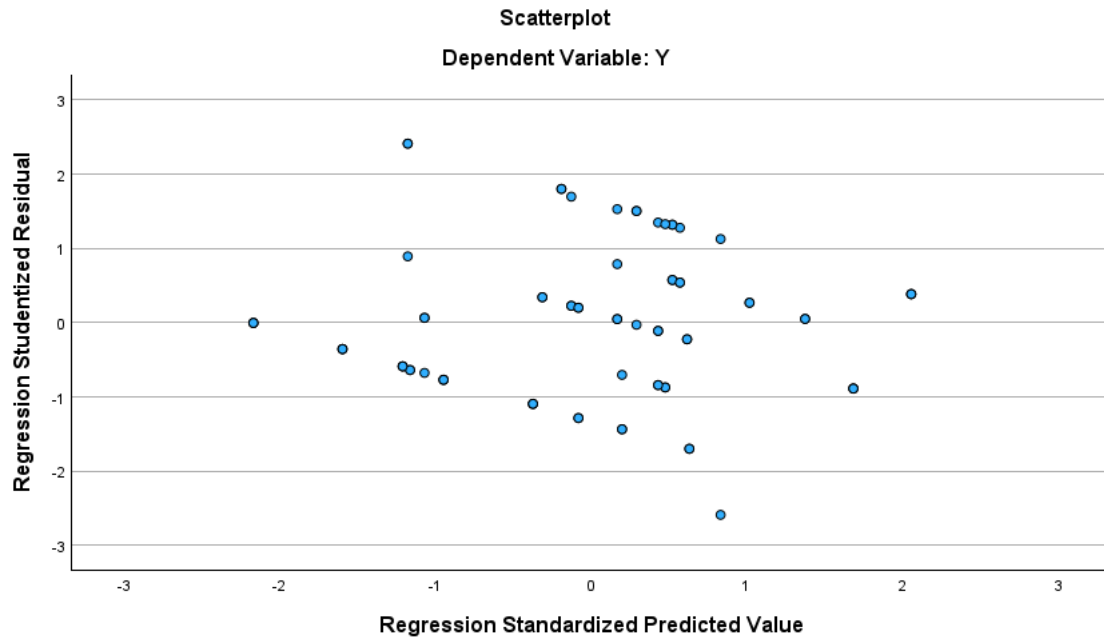
B. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.421	1.992		7.239	<,001		
	X1	.191	.131	.200	2.463	<,001	.549	1.820
	X2	.473	.102	.719	4.658	<,001	.431	2.322
	X3	-.154	.074	-.248	-2.085	.041	.724	1.381

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

C. Uji Heterokedastisitas



9. Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.605	.498		7.239	<,001
	V1	.191	.131	.200	2.463	<,001
	V2	.591	.127	.719	4.658	<,001
	V3	-.192	.092	-.248	-2.085	.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

10. Pengujian Hipotesis

A. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.605	.498		7.239	<,001
	V1	.191	.131	.200	2.463	<,001
	V2	.591	.127	.719	4.658	<,001
	V3	-.192	.092	-.248	-2.085	.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

B. Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.158	3	1.053	8.827	<,001 ^b
	Residual	8.467	71	.119		
	Total	11.625	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), V3, V1, V2

C. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.577	.528	.34533

a. Predictors: (Constant), V3, V1, V2