

# Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel X

Ivan Andrianto Susilo dan Marcus Remiasa  
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya  
E-mail: [ivanandr29@gmail.com](mailto:ivanandr29@gmail.com), [markus@petra.ac.id](mailto:markus@petra.ac.id)

**Abstrak** – Data Penelitian menjelaskan bahwa perusahaan harus memperhatikan apa yang diperlukan karyawan pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab sehingga kepuasan kerja dapat terpenuhi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi dan stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan di Hotel X sebanyak 57 sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan software Smart PLS (Partial Least Square). Hasil dalam penelitian ini dibuktikan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan dan Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

**Kata kunci:** *Komunikasi Organisasi, Stress Kerja, Kepuasan Kerja*

**Abstract** – Research Data explains that companies should pay attention to what employees need when performing tasks and responsibilities so that job satisfaction can be met. The purpose of this study is to find out if organizational communication and work stress affect employee job satisfaction. The type of research used is causal research. The samples in this study were employees at Hotel X as many as 57 samples using the Slovin formula. This research data was collected using questionnaire methods. Data analysis techniques used in research using Structural Equation Modelling (SEM) with Smart PLS (Partial Least Square) software. The results of this study prove that Organizational Communication affects employee Job satisfaction and Work Stress affects employee Job satisfaction.

**Keywords:** *Organizational Communication, Work Stress, Job satisfaction*

## PENDAHULUAN

Keberadaan seorang karyawan merupakan hal krusial bagi kinerja perusahaan, yang mana penentu kinerja berasal dari keadaan dan sikap dari karyawannya yang ada di perusahaan (Shidarta dan Margaretha, 2011).

Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Kerja karyawan, salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi adalah hal yang berperan penting dikarenakan komunikasi menjadikan aktivitas perusahaan berjalan baik. Keberadaan komunikasi

pada perusahaan bisa memperlihatkan karakteristik setiap karyawan maupun atasannya, dari cara pandang, harapan dan keperluan.

Komunikasi bertujuan agar kegiatan perusahaan tidak sekedar memperhatikan satu dengan lainnya, melainkan juga dapat menjadi sebuah motivasi yang diberikan atasan untuk bawahannya agar lebih bersemangat dalam mengerjakan kewajibannya, saling berbagi informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, saling mendukung sehingga timbul kepuasan dalam bekerja (Nur, 2010).

Faktor lainnya yang dapat menghambat / menurunkan tingkat Kepuasan Kerja karyawan yaitu stres kerja. Dalam bekerja, karyawan pasti akan merasakan stress ketika di hadapkan dengan beban pekerjaan yang mungkin tidak bisa secara langsung dihadapi oleh masing-masing karyawan. Stres kerja dapat menimbulkan berbagai konsekuensi pada individu sebagai pekerja. Kemunculan stres di tempat kerja bisa menjadikan rasa tidak puas bagi karyawan, dan hal itu akan memicunya untuk berpindah kerja.

Karyawan yang merasa puas akan bertahan di perusahaan tersebut dan karyawan yang merasa tidak puas akan cenderung untuk keluar dari perusahaan tersebut. Apabila hal tersebut terjadi, maka perusahaan akan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan harus melakukan pelatihan kembali terhadap karyawan baru.

Seperti yang terjadi di Hotel X yang saat ini menjadi obyek penelitian penulis, dimana terdapat komunikasi antar rekan kerja yang kurang optimal. Hal ini didapatkan melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan Rizky (26 tahun) sebagai Staff Food and Beverage Department yang menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin antar karyawan kurang dapat terjadi dengan maksimal. Komunikasi yang kurang optimal ini diindikasikan adanya perbenturan jadwal penggunaan ruang meeting sehingga mengharuskan salah satu acara tersebut untuk menggunakan ruang meeting yang lainnya, yang berarti tidak sesuai dengan perjanjian yang sudah dibuat. Kurang optimalnya komunikasi yang terjalin antar rekan kerja memicu adanya kesalahan komunikasi sehingga kerap menimbulkan komplain yang ditujukan pada department sales dan marketing.

Permasalahan lain yang terjadi di Hotel X adalah adanya stress yang dirasakan oleh karyawan. Hal ini didapatkan melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan Gloria (28 tahun) sebagai Staff Human Resources Department pada 13 Maret 2019 yang menyatakan bahwa terdapat 3 karyawan yang mengalami stress. Stress kerja yang dirasakan oleh karyawan ini disebabkan adanya tekanan target pekerjaan yang terlalu tinggi. Selain itu, stress kerja yang dirasakan oleh karyawan ini juga dipicu oleh adanya komplain yang diperoleh dari sesama teman kerja akibat ketidakberesan koordinasi antar rekan kerja yang sehingga menyebabkan munculnya rasa tidak puas dalam diri karyawan.

Permasalahan dapat disimpulkan bahwa intinya terdapat permasalahan komunikasi terjadi pada koordinasi dan stress kerja karyawan Hotel X, seperti halnya pada sales yang menjual ruangan meeting atau event yang memerlukan fasilitas hotel untuk di booking, namun karena tidak terjadi komunikasi yang baik dapat menimbulkan permasalahan. kurangnya komunikasi akan ruang meeting yang disewakan, saat posisi cancel satu sales, tanpa pemberitahuan atau dikomunikasikan sales yang lain yang berdampak tidak bisa menjual. Hal ini terjadi tidak hanya di sales juga tetapi juga di department yang lain seperti housekeeping dan kitchen. Kemudian stress kerja yang terjadi seperti halnya dibebankan target kerja yang tinggi dimana saat target ini tidak tercapai dapat memicu karyawan menjadi stress.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X; (2) Untuk mengetahui apakah stress kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X.

## **TEORI PENUNJANG**

### **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto, (2005) dalam Romli, (2011, p. 2) merupakan kegiatan mengirim dan menerima bermacam informasi perusahaan baik formal atau tidak berdasarkan sebuah perusahaan. Komunikasi formal merupakan hubungan yang disetujui perusahaan serta bersifat mementingkan perusahaan. Ada pula komunikasi informal merupakan hubungan yang berdasarkan persetujuan sosial yang lebih berorientasi pada anggota tiap individu (Romli, 2011).

### **Stress Kerja**

Menurut Hasibuan, (2014, p. 204) stress merupakan keadaan tegang yang berpengaruh pada emosional, tahap berfikir dan keadaan individu. Seseorang yang merasakan stress menjadikan gugup dan merasa kekhawatiran mendalam. Hampir setiap kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stress tergantung pada kondisi karyawan.

### **Kepuasan Kerja**

Robbins dan Judge, (2016, p.46) mendefinisikan Kepuasan Kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan Kerja berkaitan erat antara sikap pegawai terhadap berbagai faktor dalam pekerjaan

### **Hubungan Antar Variabel**

#### **Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Alhassan dkk (2017) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi dan Kepuasan Kerja adalah konsep yang penting bagi praktisi dan peneliti manajemen. Hal ini dikarenakan karena fakta bahwa nilai komunikasi dan Kepuasan Kerja dapat menentukan keseimbangan kehidupan kerja, produktivitas dan pada akhirnya menentukan tingkat output (Alhassan dkk, 2017). Lebih lanjut hasil penelitian Alhassan dkk (2017) dibuktikan bahwa communication memiliki korelasi yang kuat terhadap *job satisfaction*.

H<sub>1</sub> : Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X

#### **Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

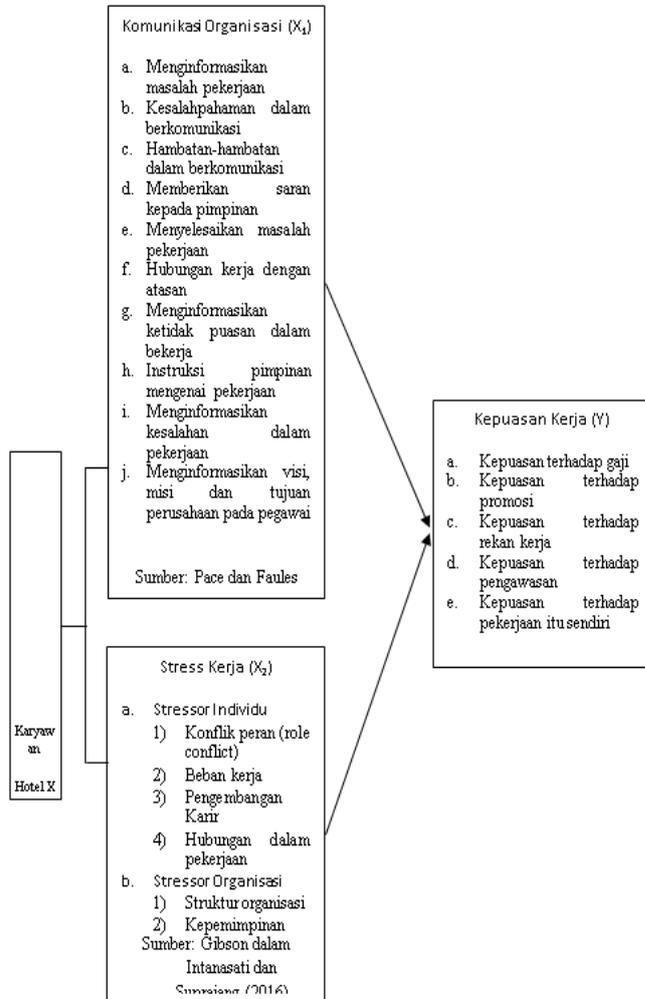
Stres kerja dapat menimbulkan berbagai konsekuensi pada individu sebagai pekerja. Kemunculan stress di tempat bekerja bisa menjadikan karyawannya tidak puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Riaz dkk (2016) dibuktikan bahwa job stress berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Demikian juga Paramita dkk (2016)

yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja dengan Kepuasan Kerja.

H<sub>2</sub> : Stress kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X

### Kerangka Konseptual



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

Sumber: Robbins dan Judge (2016), Pace dan Faules (2010), Gibson dalam Intanasati dan Suprajang (2016)

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif.

#### Populasi dan Sampel

Populasinya adalah karyawan di Hotel X sebanyak 66 orang. Sampel sebesar 56,7 yang dibulatkan menjadi 57 sampel dari 66 populasi.

## **Variabel dan Definisi Operasional**

### **Variabel Penelitian**

Terdapat 2 bentuk variabel yang dipergunakan ada penelitian ini; (1) Variabel Eksogen (*Independent*). Variabel ini merupakan variabel bebas atau penjelas yang menjadi sebab berubahnya variabel dependen. Variabel independent pada penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi dan Stress Kerja; (2) Variabel Endogen (*Dependent*). Variabel dependen adalah variabel yang tercakup dalam hipotesis yang mendapat pengaruh. Variabel dependent pada penelitian ini yakni Kepuasan Kerja .

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **Komunikasi Organisasi (X<sub>1</sub>)**

Menurut Purwanto (2011, p.4) komunikasi organisasi merupakan sebuah tahapan saling bertukar pengetahuan tiap orang ke lainnya menggunakan sebuah perantara, bisa dengan sebuah tanda, sikap maupun kegiatan. Penilaian komunikasi organisasi berdasarkan indikator dari Pace dan Faules dalam jurnal penelitian Ernika (2016) yaitu:

- X<sub>1.1</sub> : Menginformasikan masalah pekerjaan: kemampuan atasan dalam memberikan penjelasan tugas kepada karyawan dengan jelas
- X<sub>1.2</sub> : Kesalahpahaman dalam berkomunikasi : kemampuan anggota perusahaan dalam menyampaikan keluhan
- X<sub>1.3</sub> : Hambatan-hambatan dalam berkomunikasi : kemampuan anggota perusahaan dalam meminimalisir hambatan dalam berkomunikasi
- X<sub>1.4</sub> : Memberikan saran kepada pimpinan: kemampuan anggota perusahaan dalam menyampaikan saran kepada pimpinan dengan baik
- X<sub>1.5</sub> : Menyelesaikan masalah pekerjaan: kemampuan komunikasi anggota perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dalam bekerja
- X<sub>1.6</sub> : Hubungan kerja dengan atasan: kemampuan anggota perusahaan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan atasan
- X<sub>1.7</sub> : Menginformasikan ketidak puasan dalam bekerja: kemampuan anggota perusahaan dalam menyampaikan tidak tercapainya kepuasan dalam bekerja
- X<sub>1.8</sub> : Instruksi pimpinan mengenai pekerjaan: kemampuan pimpinan dalam mendelegasikan tugas kepada karyawan
- X<sub>1.9</sub> : Menginformasikan kesalahan dalam pekerjaan: kemampuan pimpinan dalam menyampaikan kesalahan dalam pekerjaan
- X<sub>1.10</sub> : Menginformasikan visi, misi dan tujuan perusahaan pada pegawai: kemampuan pimpinan dalam menginformasikan terkait tujuan yang harus dicapai perusahaan.

#### **Stress Kerja (X<sub>2</sub>)**

Stress kerja merupakan sebuah keadaan tegang dicitakan dari tidak seimbangnya kondisi seseorang yang berpengaruh pada emosional, pikiran dan keadaan fisik individu. Penilaian stress kerja berdasarkan indikator dari Gibson (dalam Intanasati dan Suprajang, 2016), yaitu:

- X<sub>2.1</sub> : Stressor Individu
  - X<sub>2.1.1</sub> : Konflik peran (*role conflict*): terjadinya perbedaan perintah yang diterima dengan tanggung jawab yang dimiliki.
  - X<sub>2.1.2</sub> : Beban kerja: adanya tekanan yang dirasakan karyawan dari perusahaan

- terkait penyelesaian tugas
- X<sub>2.1.3</sub>: Pengembangan Karir: peluang bagi karyawan untuk mengembangkan karir.
  - X<sub>2.1.4</sub>: Hubungan dalam pekerjaan: hubungan yang dirasakan karyawan dalam pekerjaan
- X<sub>2.2</sub> : Stressor Organisasi
- X<sub>2.2.1</sub>: Struktur organisasi: struktur organisasi yang kaku menyulitkan karyawan untuk menentukan tingkat diferensiasi (pembeda) dalam organisasi
  - X<sub>2.2.2</sub>: Kepemimpinan: gaya kepemimpinan yang diambil oleh atasan kurang nyaman bagi karyawan.

### **Kepuasan Kerja (Y)**

Kepuasan Kerja adalah sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan Kerja dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada teori Hartono dalam Pratama dan Sriathi (2016), yaitu:

- Y1 : Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri: kepuasan yang dirasakan karyawan terkait tugas yang diemban sesuai dengan minat dan kemampuan
- Y2 : Kepuasan terhadap rekan kerja: kepuasan yang dirasakan karyawan terkait hubungan dengan rekan kerja
- Y3 : Kepuasan terhadap supervisor: kepuasan yang dirasakan karyawan terkait kemampuan supervisor dalam memberikan arahan

### **Jenis dan Sumber Data**

Dipergunakan data kuantitatif dan juga data primer. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh karyawan di Hotel X. Sumber data dalam penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder

### **Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data digunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dibantu Smart PLS (*Partial Least Square*). Langkah-langkah pemodelan persamaan struktural berbasis PLS (Ghozali, 2012: p.45) adalah sebagai berikut:

a. Konseptualisasi Model

Konseptual model merupakan langkah awal dalam analisis PLS (Ghozali, 2012), yang dibagi menjadi dua tahapan, yaitu:

- 1) Merancang model pengukuran (*outer model*)  
Artinya keterkaitan antar blok indikator kepada variabel latennya.
- 2) Merancang model struktural (*inner model*)  
Artinya memperlihatkan keterkaitan tiap variabel latennya sesuai teori substantif.

b. Evaluasi Model

Dalam mengevaluasi PLS didasarkan pada ukuran perkiraan yang memiliki sifat non parametrik. Pemodelan PLS dilaksanakan menggunakan nilai *outer* dan *inner model*

Model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model, sedangkan *inner model* untuk memprediksi keterkaitan tiap variabel laten.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

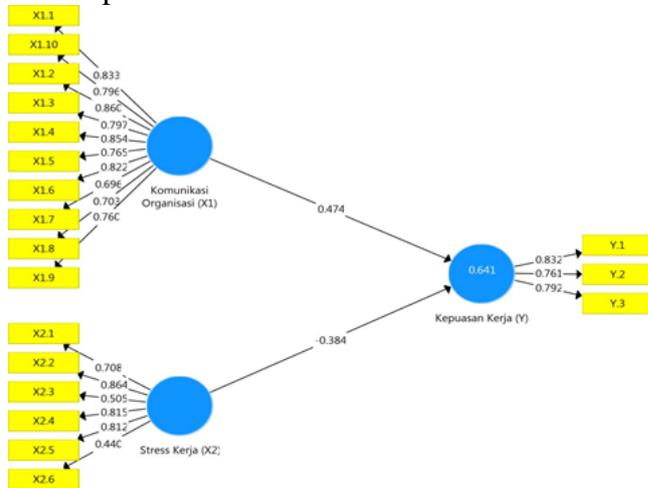
### Analisa Model Struktural

Analisis model menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program SmartPLS dijelaskan sebagai berikut:

#### Outer Model

##### *Convergent Validity*

*Convergent validity* dengan model reflektif, berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Dalam model PLS memenuhi *convergent validity* dapat dikatakan valid apabila nilai loading 0,5 hingga 0,6 (Chin dalam Ghozali, 2008:24). Berikut adalah hasil pengujian *convergent validity* dalam penelitian ini:



**Gambar 2 Model Outer Loading Putaran I**

Berdasarkan hasil pengujian *convergent validity* pada gambar 2 diatas, diperoleh hasil bahwa masih terdapat item yang memiliki nilai *convergent validity* dibawah 0,5, yaitu X2.6 dan X2.3 yang mendekati 0,5 sehingga perlu dilakukan reduksi item dan dilakukan pengujian pada putaran kedua. Adapun hasil *convergent validity* putaran kedua dibawah ini:

**Tabel 1 Nilai Outer Loadings**

Variabel	Item	Original Sample	P Value	Keterangan
Komunikasi Organisasi (X1)	X1.1	0.833	0.000	Valid
	X1.2	0.860	0.000	Valid
	X1.3	0.797	0.000	Valid
	X1.4	0.854	0.000	Valid
	X1.5	0.765	0.000	Valid
	X1.6	0.822	0.000	Valid
	X1.7	0.696	0.000	Valid
	X1.8	0.703	0.000	Valid
	X1.9	0.760	0.000	Valid
	X1.10	0.796	0.000	Valid
Stress Kerja (X2)	X2.1	0.700	0.000	Valid
	X2.2	0.867	0.000	Valid
	X2.4	0.846	0.000	Valid
	X2.5	0.838	0.000	Valid
Kepuasan Kerja (Y)	Y.1	0.833	0.000	Valid
	Y.2	0.762	0.000	Valid
	Y.3	0.790	0.000	Valid

Hasil pengujian pada putaran 2 pada tabel 1 menunjukkan bahwa Variabel Komunikasi Organisasi (X1) yang diukur dengan 11 item dinyatakan sah sebagai alat ukur konstruk tersebut, karena nilai *convergent validity* diatas 0,5. Variabel Stress Kerja (X2) yang diukur dengan 4 item dinyatakan sah sebagai alat ukur konstruk tersebut, karena nilai *convergent validity* diatas 0,5. Variabel Kepuasan Kerja (Y) yang diukur dengan 4 item pengukuran keseluruhannya mempunyai nilai *convergent validity* diatas 0,5, maka 3 item pengukuran yang mengukur Kepuasan Kerja (Y) dinyatakan sah sebagai alat ukur konstruk tersebut.

### ***Discriminant Validity***

Pada uji discriminant validity ini, syarat pertama yang harus dipenuhi adalah nilai AVE harus lebih besar dari 0,50, seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 2 Average Variance Extracted (AVE)**

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Komunikasi Organisasi (X1)	0.625
Stress Kerja (X2)	0.665
Kepuasan Kerja (Y)	0.633

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Average variance extracted (AVE)* dari variabel Komunikasi Organisasi (X1) nilai AVE nya sebesar 0.625, variabel Stress Kerja (X2) sebesar 0.665 dan variabel Kepuasan Kerja (Y) sebesar 0.633 yang menunjukkan lebih besar dari 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa AVE telah memenuhi *discriminant validity*. *Discriminant validity* juga dapat terlihat dari Output *cross loading* dari hasil pengolahan data sebagaimana ditunjukkan Tabel 3 berikut:

**Tabel 3 Nilai Cross Loading**

	Komunikasi Organisasi (X1)	Stress Kerja (X2)	Kepuasan Kerja (Y)
X1.1	0.833	-0.764	0.736
X1.2	0.860	-0.663	0.623
X1.3	0.797	-0.692	0.727
X1.4	0.854	-0.670	0.691
X1.5	0.765	-0.572	0.542
X1.6	0.822	-0.555	0.600
X1.7	0.696	-0.503	0.490
X1.8	0.703	-0.361	0.359
X1.9	0.760	-0.519	0.509
X1.10	0.796	-0.641	0.542
X2.1	-0.539	0.700	-0.488
X2.2	-0.561	0.867	-0.580
X2.4	-0.702	0.846	-0.715
X2.5	-0.688	0.838	-0.614
Y.1	0.600	-0.613	0.833
Y.2	0.419	-0.485	0.762
Y.3	0.728	-0.650	0.790

Nilai *cross loadings* pada Tabel diatas didapatkan keseluruhan dari konstruk

pembentuk dinyatakan memiliki diskriminan yang baik. Dimana nilai korelasi indikator terhadap konstruknya harus melebihi dibandingkan nilai korelasi antar indikator terhadap konstruk lainnya.

### ***Cronbach's Alpha***

Uji realibilitas dengan *composite reliability* di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha*. Sebuah variabel bisa dikatakan reliabel atau termasuk dalam *cronbach alpha* jika mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,6. Di bawah ini *Cronbach alpha* tiap variabelnya:

**Tabel 4 Cronbach Alpha**

	<b>Cronbach Alpha</b>
Komunikasi Organisasi (X1)	0.933
Stress Kerja (X2)	0.831
Kepuasan Kerja (Y)	0.716

Berdasarkan hasil pengujian, bisa dilihat apabila nilai *cronbach alpha* setiap variabel penelitian adalah > 0,60. Dengan demikian seluruh variabel sudah terpenuhi syarat nilai *cronbach alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

### ***Composite Reliability***

*Composite reliability* adalah aspek yang dipergunakan guna menilai reliabelnya indikator sebuah variabel. Sebuah variabel bisa dikatakan sesuai dengan *composite reliability* jika mempunyai *composite reliability* > 0,70. Di bawah ini *composite reliability* tiap variabelnya:

**Tabel 5 Composite Reliability**

	<b>Composite Reliability</b>
Komunikasi Organisasi (X1)	0.943
Stress Kerja (X2)	0.887
Kepuasan Kerja (Y)	0.838

Berdasarkan Tabel 5 hasil *composite reliability* pada seluruh variabel adalah lebih besar dari 0,7. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari ketentuan *composite reliability* yang baik adalah 0,7 jadi dapat dikatakan semua konstruknya sesuai dengan *composite reliability*, maka dapat dijadikan variabel. Hasil ini memperkirakan apabila komposit semua variabel mempunyai konsistensi internal yang cukup untuk menilai variabel laten atau bisa dipergunakan dalam analisis setelahnya.

### ***Inner Model***

Saat mengukur modelnya menggunakan PLS diawali oleh menghitung nilai  $R^2$  tiap variabel dependennya. Perbedaan nilai  $R^2$  bisa dipergunakan guna mengetahui suatu variabel independennya pada dependennya, pengaruhnya substatif atau tidak. Untuk

variabel laten endogen dalam model structural yang memiliki hasil  $R^2$  sebesar 0.75 mengindikasikan bahwa model “kuat”,  $R^2$  sebesar 0.5 mengindikasikan bahwa model “*moderate*”,  $R^2$  sebesar 0.25 mengindikasikan bahwa model “lemah” (Ghozali, 2012). Adapun *output PLS* sebagaimana dijelaskan berikut:

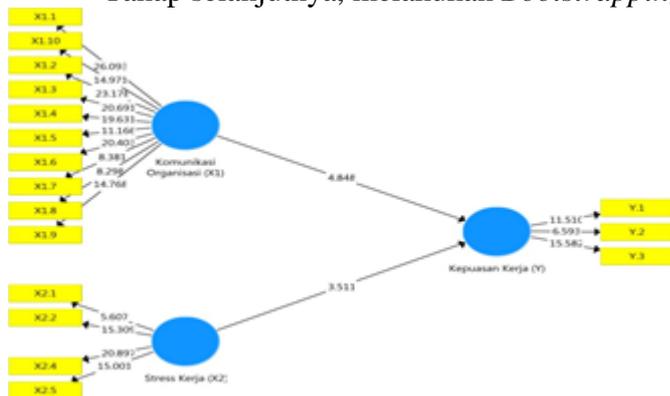
**Tabel 6 Nilai R-Square**

	<i>Composite Reliability</i>
Komunikasi Organisasi (X1)	
Stress Kerja (X2)	
Kepuasan Kerja (Y)	0.638

Berdasarkan Tabel 6 Variabel Komunikasi Organisasi dan Stress Kerja yang mempengaruhi variabel Kepuasan Kerja dalam model struktural memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0.638 yang mengindikasikan bahwa model adalah “*moderate*”.

**Uji Hipotesis**

Tahap selanjutnya, melakukan *Bootstrapping* dan didapat hasil sebagai berikut:



**Gambar 3 Bootstrapping**

Untuk menjawab Hipotesis penelitian dapat dilihat t-statistik pada Tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7 Hubungan Antar Konstruk**

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics
<b>Komunikasi (X1) -&gt; Kepuasan Kerja (Y)</b>	0.450	0.460	0.093	4.848
<b>Stress</b>	-0.398	-0.395	0.113	3.511

Berdasarkan Tabel 7 di atas mengenai pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa : (1) Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, karena nilai T-

hitung senilai 4.848 yang berarti melebihi 1.96. Dengan demikian, hipotesis H1 yang berbunyi “Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X”, dapat dinyatakan diterima.; (2) Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja. Stress Kerja memiliki pengaruh signifikan pada Kepuasan Kerja, karena nilai T-hitung senilai 3.511 yang berarti melebihi 1.96. Dengan demikian, hipotesis H2 yang berbunyi “Stress kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X”, dapat dinyatakan diterima.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X, karena nilai T hitung senilai 4.848 yang berarti melebihi 1,96, yang berarti Kepuasan Kerja dapat dibentuk dengan adanya komunikasi organisasi yang baik. Hal ini berarti hipotesis yang berbunyi “Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X”, dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan arah pengaruh positif. Pengaruh ini mengindikasikan adanya pengaruh yang searah antara komunikasi organisasi dengan Kepuasan Kerja sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik komunikasi organisasi yang terjalin dalam bekerja maka akan semakin meningkatkan perasaan puas dari dalam diri karyawan. Pada komunikasi organisasi, item “Saya mampu menyampaikan keluhan dengan baik” memiliki nilai mean terkecil. Oleh karena itu, diharapkan agar karyawan Hotel X mampu meningkatkan kemampuannya dalam menyampaikan apa yang dirasakan dan apa yang ada dalam pikiran dengan baik sehingga akan mewujudkan komunikasi organisasi yang baik dan mampu meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Dalam hal ini, sebaiknya Hotel X dapat menyediakan wadah untuk menampung keluhan-keluhan karyawan

Alhassan dkk (2017) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi dan Kepuasan Kerja adalah konsep yang penting bagi praktisi dan peneliti manajemen. Dengan demikian apabila Hotel X ingin memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan yang tinggi, maka sangat penting bagi pihak Hotel X untuk memperhatikan sejauh mana komunikasi organisasi yang terjalin dalam perusahaan. Temuan ini sesuai dengan hasil temuan Alhassan dkk (2017) yang membuktikan apabila *communication* memiliki korelasi yang kuat terhadap *job satisfaction*.

### **Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X, karena nilai T hitung senilai 3.511 yang berarti melebihi 1,96, yang berarti Kepuasan Kerja dapat dipengaruhi dengan adanya stress kerja. Hal ini berarti hipotesis yang berbunyi “Stress kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X”, dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja secara negatif. Hal ini dapat diartikan bahwa stress kerja mampu mempengaruhi tingkat Kepuasan Kerja. Dengan melihat pengaruh yang negatif tersebut, dapat diartikan apabila stress kerja yang dirasakan oleh karyawan meningkat menyebabkan penurunan Kepuasan Kerja dan juga sebaliknya. Dengan demikian, apabila pihak Hotel X ingin memiliki karyawan dengan tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi maka sangat penting bagi pihak Hotel X untuk memperhatikan tingkat stress yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja. Pada variabel stress kerja, item “Saya merasa stress karena perusahaan memiliki struktur organisasi yang kaku” memiliki nilai mean terkecil. Oleh karena itu, diharapkan pihak Hotel X dapat memperbaiki struktur organisasi yang lebih fleksibel agar dapat lebih efektif dan efisien.

Hasil temuan ini sesuai dengan temuan Riaz dkk (2016) yang membuktikan dalam penelitiannya apabila *job stress* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Hasil temuan ini juga mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Paramita dkk (2016) dimana dalam penelitiannya dibuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja dengan Kepuasan Kerja.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari pembahasan yang dilaksanakan sehingga kesimpulan yang bisa diambil adalah: (1) Komunikasi Organisasi mempunyai pengaruh pada Kepuasan Kerja karyawan Hotel X. Sehingga hipotesis yang berbunyi “Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X”, dinyatakan diterima; (2) Stress Kerja mempunyai pengaruh pada Kepuasan Kerja karyawan Hotel X. Sehingga hipotesis yang berbunyi “Stress kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel X”, dinyatakan diterima.

### **Saran**

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat diberikan saran adalah sebagai berikut: (1) Diharapkan karyawan Hotel X mampu meningkatkan kemampuannya dalam menyampaikan apa yang dirasakan dan apa yang ada dalam pikiran dengan baik sehingga akan mewujudkan komunikasi organisasi yang baik dan mampu meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja; (2) Diharapkan pihak Hotel X dapat meningkatkan pemberian peluang bagi karyawan untuk mengembangkan karir serta meningkatkan kesesuaian gaya kepemimpinan yang kemudian akan meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja dan menjadi puas; (4) Diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, serta dapat menggunakan pendekatan kualitatif agar mendapatkan hasil yang lebih kompleks.

## **DAFTAR REFERENSI**

Alhassan, Ghazali, dan Nizam. (2017). Relationship between Organizational Communication and Job Satisfaction in Temporary Work Environment: An

Empirical Study Of Plant Turnaround Workers. *Global Business and Management Reasearch: An International Journal*, 9 (1), 73-84.

Ernika. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Inti Tractors Samarinda. *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 4 (2), 87-101.

Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 20. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.

Hasibuan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Intansati dan Suprajang. (2016). Analisis Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada CV Investa Motor Blitar melalui Kinerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 65-77.

Nur, H. R. (2010). Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Pace dan Faules. (2010). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Paramita, Mulyani, dan Hartiati. (2016). Pengaruh Konsentrasi Meltodekstrin dan Suhu Pengeringan Terhadap Karakteristik Bubuk Minuman Sinom. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (11), 3565-3591.

Pratama, I. B., dan Sriathi, A. A. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Prama Hotel. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4, (11).

Purwanto. (2011). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Riaz, M., Nazir, A., Ghulam, M., Tayyaba, K., and H. Firdous. (2016). Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. *International Riview of Management and Bussiness Research*, 5(4), 1370-1382.

Robbins dan Judge. (2016). *Perilaku Organisasi* (Ed. 16). Jakarta: Salemba Empat.

Romli. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT. Grasindo.

Shidarta dan Margaretha. (2011). Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention: Studi Empiris pada Karyawan Bagian Operator di Salah Satu Perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*, 2 (3), 1-10.

Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.