

# **SKRIPSI**

## **Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

**(Studi pada PT. Tri Saptu Jaya Divisi Sales)**



**Disusun oleh :**

**Nama : Davies Lukman Halim**

**NIM : 115180155**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Universitas Tarumanagara Fakultas Ekonomi Program Studi  
Manajemen Bisnis**

**Program Studi Manajemen & Bisnis**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Tarumanagara**

**2022**

# **SKRIPSI**

## **Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

**(Studi pada PT. Tri Saptajaya Divisi Sales)**



**Disusun oleh :**

**Nama : Davies Lukman Halim**

**NIM : 115180155**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Universitas Tarumanagara Fakultas Ekonomi Program Studi  
Manajemen Bisnis**

**Program Studi Manajemen & Bisnis**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Tarumanagara**

**2022**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama mahasiswa : Davies Lukman Halim  
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115180155  
Program Studi : Sistem Manajemen Informatika  
Alamat : [Redacted]  
Telp. [Redacted]  
HP. [Redacted]

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 16 Januari 2023



Davies Lukman Halim

**Catatan**


1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNJS  
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	Davies Lukman Halim
NIM	115180155
PROGRAM/JURUSAN	S. I Jurusan Manajemen
KONSENTRASI	Sumber Daya Manusia
ruDUL SKRIPSI	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales)

Jakarta, 28 Desember 2022



(I Gede Adiputra Drs., M.M., Dr.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA :  
NIM :  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI :

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal ..... dan dinyatakan lulus,  
dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji :
2. Anggota Penguji : -  
-

Jakarta, .....  
Pembimbing,

( ..... )

## ***ABSTRACT***

**TARUMANAGARA UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS**

**JAKARTA**

(A) DAVIES LUKMAN HALIM

(B) *THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION AND WORK STRESS ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION (STUDY AT PT. TRI SAPTA JAYA SALES DIVISION).*

(C) *Xv + 89 pages, 11 tables, 3 pictures, 4 appendix*

(D) *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*

(E) *Abstact: This study aims to empirically test interpersonal communication, job stress and employee job satisfaction. Data collection uses a non-probability method with saturated sample techniques. A total of 47 respondents, namely employees of PT. Tri Sapta Jaya Sales Division was successfully collected by distributing questionnaires via online google forms. The analysis technique uses SEM with the Smart PLS program. The results showed that interpersonal communication can significantly influence the job satisfaction of employees at PT. Tri Sapta Jaya Sales Division. While work stress can not significantly influence the job satisfaction of employees at PT. Tri Sapta Jaya Sales Division.*

(F) *Interpersonal Communication, Work Stress, Employee Job Satisfaction*

(G) *Reference list: 39 (1968-2022)*

(H) I Gede Adiputra Drs., M.M., Dr.

## **ABSTRAK**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**JAKARTA**

(A) DAVIES LUKMAN HALIM

(B) Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales)

(C) Xv + 89 halaman, 11 tabel, 3 gambar, 4 lampiran

(D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E) Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris komunikasi interpersonal, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Pengumpulan data menggunakan metode *non-probability* dengan teknik sample jenuh. Sebanyak 47 responden yaitu karyawan PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales berhasil dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* secara *online*. Teknik analisis menggunakan SEM dengan program *Smart PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales. Sedangkan stres kerja tidak dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales.

(F) Komunikasi Interpersonal, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan

(G) Daftar Pustaka: 39 (1968-2022)

(H) I Gede Adiputra Drs., M.M., Dr.

## HALAMAN MOTTO

*If u don't believe you are the best,  
then you will never achieve all that you are capable of.*

- Cristiano Ronaldo -



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk  
Keluarga saya yang memberi dukungan tanpa henti, Dosen  
pembimbing yang membantu dan membimbing saya,  
Teman-teman dan sahabat yang memotivasi saya,  
Tentunya diri saya sendiri.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu guna memenuhi syarat akhir untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara. Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari adanya berbagai kesulitan yang harus dihadapi dan besarnya perjuangan untuk menyelesaikannya. Melalui panduan penulisan skripsi, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang berperan besar, membuat skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berjasa dan berkontribusi dalam memberikan bantuannya guna menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Gede Adiputra Drs., M.M., Dr. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah kesibukan, serta sangat sabar dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Dr. Sawidji Widodoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Segenap dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan selama perkuliahan berlangsung, dan juga kepada seluruh staf dan karyawan yang telah membantu dalam segala hal.
5. Kepada keluarga tercinta Lisa Rahadian dan Andi Halim beserta adik Nathan Halim yang telah memberi dukungan dalam bentuk apapun, terutama doa selama pembuatan skripsi ini.
6. Kepada seluruh responden yang telah mengisi kuisisioner penelitian.
7. Kepada Anastasia Carren Christy yang selalu setia mendengar keluhan dan menemani penulis dari awal harus *extend* sampai semester 9 alias telat lulus hingga penulis menyelesaikan skripsi.

8. Kepada Clarita Tanzaretha dan Mikha Donovan yang menjadi teman dari semester 1 yang sempat *lost contact* karena penulis salah pergaulan, memberikan dukungan dan membantu jika penulis bingung tentang skripsi.
9. Nicolas Harifin, Hans Putra dan Richie Setiawan yang menjadi teman seperjuangan penulis sejak SMA hingga saat penyusunan skripsi, memberi dukungan dan memberikan semangat sampai akhir pengerjaan skripsi.
10. Kepada anak-anak Anker yang menjadi penghibur dan selalu mewarnai hari-hari penulis saat kuliah hingga akhir penyusunan skripsi.
11. Kepada teman-teman dan pihak lainnya yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang bersedia memberikan bantuan dan dukungan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dikarenakan penulis memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan dan juga pengalaman namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi para pembaca khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Akhir kata, dengan rendah hati penulis bersedia menerima kritik dan saran. Terima kasih.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Identifikasi Masalah.....	6
3. Batasan Masalah .....	6
4. Rumusan Masalah.....	7

B. Tujuan dan Manfaat .....	7
1. Tujuan .....	8
2. Manfaat .....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Gambaran Umum Teori .....	9
B. Definisi Konseptual Variabel.....	9
C. Kaitan Antara Variabel - variabel .....	18
D. Penelitian yang Relevan.....	25
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Desain Penelitian.....	30
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel.....	30
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen.....	31
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	34
E. Analisis Data .....	38
F. Asumsi Analisis Data .....	39
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Deskripsi Subjek Penelitian .....	40
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
C. Hasil Analisis Data.....	45
D. Pembahasan.....	49
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>50</b>

DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN.....	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	71
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	31
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Stres Kerja .....	32
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan .....	33
Tabel 3.4 Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted (Convergent Validity)</i> .....	35
Tabel 3.5 Hasil Analisis <i>Loading Factor (Convergent Validity)</i> .....	35
Tabel 3.6 Hasil Analisis HTMT.....	37
Tabel 3.7 Hasil Analisis <i>Composite Reability</i> .....	37
Tabel 3.8 Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i> .....	38
Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Komunikasi Interpersonal .....	42
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Stres Kerja .....	43
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Predictive Relevance (Q<sub>2</sub>)</i> .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Effect Size (f<sub>2</sub>)</i> .....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	57
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner .....	58
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	66
Lampiran 4 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i> .....	69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

#### **1. Latar Belakang**

Pekerjaan seringkali diasosiasikan dengan proses komunikasi interpersonal, hal ini diketahui berkaitan dengan proses transmisi ide dan emosi oleh satu orang ke orang lain. Komunikasi interpersonal dapat dijelaskan sebagai serangkaian pertukaran pesan antara orang-orang dalam suatu organisasi. Komunikasi interpersonal diketahui memerlukan keterlibatan banyak orang, menggunakan banyak indera, serta memberikan umpan balik secara segera. Komunikasi interpersonal mengacu pada proses mengkomunikasikan informasi, ide, pendapat dan saran, memfasilitasi kolaborasi antara karyawan dan mencapai tujuan. Pada proses terjadinya komunikasi interpersonal diketahui melibatkan setidaknya dua orang, seringkali tatap muka, tetapi orang-orang ini menggunakan sarana komunikasi seperti telepon untuk berinteraksi secara fisik satu sama lain. Adanya proses komunikasi yang terjadi antara pengirim atau sumber pesan, pengiriman pesan ke penerima melalui saluran, dan penerima mengubah maksud untuk memberikan respon. Dua elemen umum komunikasi antara individu adalah pengirim dan penerima informasi(Cahayasanthi *et al.*, 2020).

Pendekatan berkaitan dengan penyampaian informasi oleh komunikator dijelaskan sebagai proses mengirim dan mendapatkan informasi pada proses komunikasi interpersonal. Pengirim dalam proses komunikasi, dapat dijelaskan mengirimkan pesan maupun informasi, pada proses ini diperlukan analisis mengenai penerima yang kebalikannya. Pendekatan mengenai pesan berkaitan dengan inti maupun nilai informasi yang berkaitan dengan formulasi gagasan yang kemudian dapat tersampaikan melalui kata-kata, ekspresi wajah, bahasa tubuh, termasuk di dalamnya berupa nada bicara. Penjelasan lainnya berkaitan dengan noise maupun suara termasuk gangguan yang terjadi pada saat penyampaian informasi. Gangguan ini dapat menyebabkan perbedaan pemahaman konteks antara ide yang dikirim dan apa yang diterima. Kesan maupun umpan balik yang didapatkan melalui proses komunikasi interpersonal, dijelaskan sebagai bentuk dari respon penerima informasi atau pesan. Komunikasi interpersonal diketahui memerlukan konteks, interpretasi

penerima pesan, yang ditentukan oleh konteks yang terbentuk ketika ide atau informasi dikomunikasikan. Proses komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh konteks percakapan yang terbentuk di awal. Pesan atau informasi dapat dikirim dan diterima dengan cara tertentu seperti transmisi. Sarana tersebut dapat berupa tatap muka atau menggunakan alat komunikasi melalui kabel atau gelombang elektromagnetik seperti telepon, internet.

Upaya peningkatan kinerja pegawai, seperti mengatasi stres kerja menjadi bagian yang tidak dapat dihindarkan dari kehidupan manusia, maka stres dapat mempengaruhi individu/manusia setiap saat. Orang cenderung mengalami stres ketika keinginannya tidak dapat diselaraskan dengan realitas yang ada, yaitu realitas internal dan eksternalnya. Akibat akumulasi pekerjaan, sulit untuk menyelesaikan pekerjaan dalam batas waktu yang ditentukan oleh bos, dan di samping itu, permintaan pekerjaan dari bos, tekanan kerja, dan beberapa tambahan yang harus diselesaikan untuk menumpuk pekerjaan lain. tugas dari. Hal ini menyebabkan timbulnya stres kerja yang berdampak pada produktivitas dan berdampak pada kinerja karyawan (Dewi *et al.*, 2020).

Kepuasan kerja dijelaskan sebagai suatu sikap dan reputasi yang dimiliki individu terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja juga dijelaskan sebagai suatu keadaan emosional yang positif dan nyaman setelah menilai pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja juga dapat dipahami sebagai serangkaian emosi atau emosi menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami seorang karyawan secara positif atau negatif sehubungan dengan pekerjaan. Kepuasan kerja (perasaan dan keyakinan individu tentang pekerjaan saat ini) adalah salah satu sikap kerja yang paling penting untuk mempelajari dan mempelajari perilaku mikro-organisasi. Stres pada beragam kondisi dijelaskan sebagai reaksi individu terhadap situasi yang berubah atau terancam. Ini dapat dipahami sebagai reaksi pribadi terhadap peristiwa atau tuntutan eksternal, seperti mengikuti ujian, atau pikiran internal, seperti kecemasan tentang penilaian. Fakta yang menarik pada analisa mengenai stres adalah adanya kecenderungan yang meningkat ketika karyawan tidak dapat mengatasi situasi yang tidak menyenangkan. Stres dianggap sebagai konsep negatif bagi kebanyakan orang. Tetapi stres dapat memotivasi pekerja untuk

melakukan yang terbaik. Terdapat adanya hubungan yang jelas antara stres pada tingkat individu dan respons emosional. Stres menjadi masalah yang semakin bermasalah bagi karyawan. Secara keseluruhan, penulis dapat menyimpulkan bahwa penyebab utama stres di tempat kerja dapat dijelaskan sebagai persyaratan beban kerja, pola kerja, dan lingkungan kerja. Perlu adanya proses mengontrol karyawan memiliki cara untuk melakukan sesuatu. Adanya dorongan, pendanaan, sumber daya yang disediakan oleh organisasi, supervisor atau karyawan. Hubungan mendorong pekerjaan ke arah yang positif untuk menghindari konflik dan perilaku yang tidak dapat diterima. Organisasi memiliki peran dalam memastikan bahwa tidak ada konflik antara peran karyawan untuk memahami perannya (Christy et al., 2018).

Pada beberapa pendekatan diketahui bahwa stres dapat meningkatkan emosi, mengurangi kemampuan berpikir rasional, dan mengganggu pengambilan keputusan. Mempelajari bagaimana stres memengaruhi seseorang, bagaimana sistem merespons stres, dan mengenali gejala stres dapat membantu perusahaan mengelola stres karyawannya dalam jangka panjang. Stres dalam hidup diketahui dapat memaksa karyawan untuk menyesuaikan atau mengubah beberapa aspek perilaku sebagai bagian dari upaya perbaikan kinerja. Tanpa penyesuaian dan perubahan ini, beberapa efek samping dan tanda dan gejala yang mengganggu sering terjadi. Semua tanda dan gejala ini adalah indikator tingkat stres yang tidak sehat.

Analisa mengenai stres dan ketegangan yang ada pada karyawan, dapat dipandang dalam dua sisi yang berlawanan. Aspek yang pertama diketahui bahwa stres pada karyawan dapat dipandang sebagai hal yang baik, yakni stres mengintensifkan karyawan saat karyawan mencoba mencari solusi untuk masalah yang dihadapi dan pada akhirnya dapat menyelesaikan akar penyebab stres. Stres juga memberikan banyak pelajaran bagi tubuh karyawan untuk beradaptasi dengan masalah yang muncul. Hal yang berlawanan, dapat dilihat bahwa stres juga bisa berbahaya, karena respons stres berulang dari tubuh kita telah terbukti menyebabkan masalah kesehatan mental dan fisik jangka panjang seperti kecemasan dan depresi. Apabila dipandang secara tepat, maka stres meningkatkan kesadaran karyawan dan dengan cepat meningkatkan kinerja fisik.

Pada beberapa kondisi, stres masih merupakan bagian proses evolusioner karena digunakan untuk bertahan hidup dan menyelesaikan problema yang ditemukan. Pendekatan berkaitan dengan waktu yang tepat, stres meningkatkan kesadaran karyawan dan dengan cepat meningkatkan kinerja fisik. Penyebab utama stres diketahui berkaitan dengan tekanan, tuntutan dan pekerjaan sehari-hari. Banyak hal yang berkaitan dengan stres kerja penuh dengan risiko. Volume kerja, tekanan sosial dan bisnis adalah beberapa penyebab stres di tempat kerja. Hal ini dapat dimisalkan pada alokasi jam kerja yang panjang, terlalu banyak beban kerja, tekanan, pekerjaan yang kompleks, istirahat pendek, pekerjaan yang monoton, dan peralatan yang tidak memadai juga dapat menyebabkan stres. Konflik peran dan tugas yang tidak jelas juga bisa menjadi penyebabnya. Kemampuan untuk mengembangkan pekerjaan menjadi kendala utama. Di sisi lain, stres terjadi ketika tidak ada pendidikan, pekerjaan, atau promosi. Ada dua penyebab stres lainnya yakni berhubungan dengan kerja dan budaya (Putra et al., 2020).

Meminta atau mengkritik secara berlebihan dapat menyebabkan stres. Tim yang positif, lingkungan kerja dan sosial telah mengurangi tingkat stres karyawan tentu sangat diinginkan. Kerangka organisasi yang tidak memadai seperti tidak adanya moderator dan pekerjaan yang tidak dibayar juga dapat menyebabkan stres. Melibatkan semua karyawan dalam proses pengambilan keputusan, berbagi informasi terkini dan menyediakan cara yang bagus untuk menghilangkan stres. Perubahan organisasi juga merupakan penyebab penting. Ini termasuk saran yang tidak tepat, transfer, merger, restrukturisasi, perampingan, PHK, hingga kontrak individu (Nur et al., 2021).

Mengacu segala upaya dalam mengurangi stres kerja karyawan agar mendapatkan kepuasan kerja yang baik, maka perlu adanya pembagian waktu bersama karyawan lain untuk saling mengerti. Faktanya, interaksi tatap muka memicu serangkaian hormon yang melawan respons stres pada tubuh. Hal ini dipandang sebagai obat penghilang rasa sakit alami (sebagai bonus, ini juga membantu mencegah depresi dan kecemasan). Oleh karena itu, tetap berhubungan dengan keluarga dan teman secara teratur dan langsung. Tentu saja, mengandalkan teman dekat ketika kita berada di

bawah tekanan besar tidak selalu layak, tetapi dengan membangun dan memelihara jaringan teman, maka karyawan akan terhindar dan dapat mengatasi stres.

Komunikasi interpersonal pada dasarnya menjadi variabel independen dalam penelitian ini, dijelaskan sebagai bentuk komunikasi antar manusia, baik secara langsung (tanpa media) maupun tidak langsung (melalui media), dimisalkan dengan obrolan tatap muka, obrolan telepon, dan komunikasi tatap muka adalah bentuk-bentuk komunikasi antarpribadi. Inti dari komunikasi interpersonal adalah pada hubungan, bentuk dan sifat percakapan, serta interaksi termasuk di dalamnya berupa karakteristik komunikator. Kualitas komunikasi antara orang-orang dalam suatu organisasi sangat penting. Orang dengan keterampilan komunikasi yang baik membantu tim membuat keputusan yang lebih kreatif dan lebih sering dipromosikan daripada orang dengan keterampilan yang kurang berkembang. Komunikasi interpersonal pada dasarnya adalah proses dimana manajemen memberikan instruksi dan informasi yang jelas kepada karyawan berdasarkan deskripsi pekerjaan mereka. Komunikasi antarpribadi tidak boleh kasar. Hal ini dapat memecahkan masalah pekerjaan yang kurang optimal (Desrina et al., 2020).

Komunikasi interpersonal diketahui sebagai komunikasi yang berdampak besar pada orang lain, terutama individu. Hal ini terjadi karena pihak yang berkomunikasi dengan Anda sering bertemu langsung dan tidak ada pihak yang menggunakan media untuk menyampaikan pesan. Oleh karena itu, tidak ada jarak (tatap muka) antara komunikator. Komunikasi langsung memungkinkan setiap pihak mengetahui jawaban yang diberikan dengan segera dan mengurangi tingkat kecurangan dalam proses komunikasi. Komunikasi interpersonal adalah interaksi linguistik dan nonverbal antara dua (atau lebih) orang yang bergantung. Komunikasi antarpribadi pada hakekatnya adalah suatu proses sosial di mana para pemangku kepentingan saling berinteraksi dan merupakan komunikasi yang paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang berdasarkan reaksi. Komunikasi interpersonal karyawan dapat diukur dengan indikator yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesamaan.

Kepuasan kerja menjadi variabel dependen pada penelitian ini, dijelaskan sebagai perasaan atau sikap terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan kemajuan atau

pendidikan, pengawasan, rekan kerja, dan beban kerja. Pendekatan berkaitan dengan variabel ini diketahui memiliki keterkaitan dengan banyak hal, seperti hubungan dengan pekerjaan, seperti pengawasan, upah dan kondisi kerja, pengalaman yang sangat baik, evaluasi pekerjaan yang adil dan tidak *diskriminatif*, Hubungan sosial yang baik di tempat kerja, penyelesaian keluhan yang cepat dan perlakuan yang baik oleh manajemen staf. Pada proses pencapaian kepuasan kerja, maka perlu mengatasi ambiguitas peran sebagai situasi di mana individu tidak memiliki arah harapan yang jelas mengenai peran mereka dalam organisasi. Ambiguitas peran terjadi ketika seorang karyawan merasakan banyak ketidakpastian tentang seperti apa peran atau keanggotaan tim mereka. Ambiguitas peran adalah faktor lain dalam stres kerja. Karena aspek di atas, maka apabila kepuasan karyawan tidak tercapai tentu berkaitan dengan adanya stres kerja dan harapan yang tidak terpenuhi pada proses bekerja (Syarif et al., 2020).

## **2. Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang telah dikemukakan dan dipaparkan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya empati dan dukungan dengan sesama rekan kerja.
2. Tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi.
3. Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan relatif tidak kondusif.
4. *Supervisor* terlalu menuntut pencapaian target.
5. Pembagian kelompok kerja tidak sesuai dengan keterampilan yang dimiliki.

## **3. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa pembatasan masalah dengan tujuan mencegah adanya penyimpangan terkait pokok masalah. Hal ini dilakukan untuk mengarahkan penelitian menjadi fokus. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Penelitian ini hanya mengambil karyawan PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales.
4. Penelitian ini tidak menguji variabel lain selain komunikasi interpersonal dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

#### **4. Rumusan Masalah**

Analisa mendalam mengenai latar belakang dan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales?

#### **5. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka dapat dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tri Sapta Jaya Divisi Sales.

#### **6. Manfaat Penelitian**



Penelitian ini memberikan manfaat pada banyak aspek yang dapat dibagi menjadi dua aspek utama yakni manfaat praktis dan teoritis sebagai berikut:

**a. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak perusahaan dengan tujuan perbaikan proses manajemen perusahaan khususnya terhadap komunikasi interpersonal dan stres kerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lebih lanjut, penelitian ini dapat meningkatkan terjalinnya kerjasama dalam lingkungan perusahaan. Memperluas wawasan bagi pihak dan jajaran manajerial khususnya mengenai strategi manajemen sumberdaya manusia pada lingkup perusahaan. Hal ini tentu dapat membantu manajer dalam merumuskan strategi jitu sehingga pengelolaan sumberdaya manusia dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Membuat perasaan senang dan puas bagi karyawan yang bekerja karena aspirasi dan pendapat mereka dapat dipahami dengan baik, serta manajemen dapat memecahkan masalah yang dialami.

**b. Manfaat Teoritis**

Selain manfaat praktis yang disebutkan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu memberikan dasar bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian serupa lainnya untuk meningkatkan kepuasan dalam bekerja karyawan melalui manajemen stres dan komunikasi interpersonal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Asrin, A. (2022). Metode penelitian eksperimen: Metode penelitian eksperimen. *Maqasiduna: Journal of Education, Humanities, and Social Sciences*, 21-29.
- Badriyah, M. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Berndt, A. E. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 224-22.
- Cahayasanthi, N. P. M., & Piartrini, P. S. (2020). The Effect of role ambiguity on work related stress and employees work satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(6), 99–107.
- Caillier, J. G. (2020). The Impact of workplace aggression on employee satisfaction with job stress, meaningfulness of work, and turnover intentions. *SAGE*, 1-24.
- Christy, N. A., & Amalia, S. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 74–83. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i2.935>.
- Claudia Frichilia, Silvy Mandey, & Hendra Tawas. (2016). Stres kerja serta hubungannya dengan kinerja karyawan berdasarkan gender (Studi pada karyawan PT. Bank Danamon, Tbk Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* .
- Desrina, D., Fitria, H., & Mulyadi, M. (2020). The Relationship between principal supervision and interpersonal communication with the work ethic of teachers. *Journal of Social Work and Science Education*, 1(2), 161–167. <https://doi.org/10.52690/jswse.v1i2.45>.
- Dewi, P., Budiyanto, & Agustedi. (2020). The role of interpersonal communication in moderating the effect of work competence and stress on employee performance. *Accounting*, 6(7), 1217–1226. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.9.005>.
- Dhini Rama Dhania. (2010). Pengaruh stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja (studi pada medical representative di kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus Volume 1, Nomor 1*.
- Dhruba Lal Pandey, P. (2020). Work stress and employee performance: An assessment of

impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 124-137.

Elva Ronaning Roem, & Sarmiati. (2019). *Komunikasi interpersonal*. Purwokerto: CV. IRDH.

Gusti Yuli Asih, S.Psi, M.Si., Prof. Hardani Widhiastuti, MM, Psikolog, & Rusmalia Dewi, S.Psi, M.Si, Psikolog. (2018). *Stres kerja*. Semarang : Semarang University Press.

Hair.Jr., J. F., Black., W. C., Babin., B. J., Anderson., R. E., & L.Tatham., R. (2006). *Multivariant data analysis*. New Jersey: Pearson International Edition.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). Pls-Sem: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.

Hair, J. F., G. T. M. Hult, C. M. Ringle, & M. Sarstedt. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage.

Hair , J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. United Kingdom: Pearson Education.

Lee, Y., & Kim, J. (2021). Cultivating employee creativity through strategic internal communication: The role of leadership, symmetry, and feedback seeking behaviors. *Elsevier*, 1-11.

Locke,E. A.Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Hu-man Performance*, 1968, 3, 157-189.

Malhotra, N. N. (2017). *Marketing research: An applied approach*. Pearson.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Mosadeghrad. (2003). A.M. Mosadeghrad *Principles of health care administration* Dibagran Tehran, Tehran.

- Mubarok, & Made Dwi Andjan. (2014). Komunikasi antarpribadi dalam masyarakat majemuk. Makasar: Dapur Buku.
- Nawaz, H. R. (2022). Two-stage sampling exponential and chain ratio type estimators in the presence of measurement error. *Journal of Statistics and Management Systems*, 285-300.
- Nimas Ayu Aulia Pitasari, & Mirwan Surya Perdhana. (2018). Kepuasan kerja karyawan : studi literatur. *Diponegoro Journal Of Management Volume 7, Nomor 4*.
- Nur, L., & Mugi, H. (2021). Tinjauan literatur mengenai stres dalam organisasi. *Ilmu Manajemen*, 18(1), 20–30.
- Patriana, E. (2014). Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara pembimbing kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana di bapas surakarta . *Journal of Rural and Development Volume V No. 2*.
- Putra. R., B. (2016). Efek mediasi kepuasan kerja terhadap kinerja dengan komitmen organisasi, komunikasi interpersonal dan organizational citizenship behaviors sebagai variabel anteseden. *Jurnal Praktik Bisnis*, 5 (1), 95-110.
- Putra, I. D. G. S., & Suwandana, I. G. M. (2020). The role of work satisfaction mediation on the relationship between work-family conflict with employee performance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(6), 11–17.
- Putri, R. A. (2018). Leadership style and interpersonal communication of employee satisfaction and it's effect on the employee performance. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, 101-106.
- Rinaldi, O., Susita, D., & Handaru, A. W. (2021). The influence of work environment and work stress on employee satisfaction at PT. Denko Wahana Industries. *JDMB*, 78-96.
- Riska Dwi Novianti , Mariam Sondakh , & Meiske Rembang . (2017). Komunikasi antarpribadi dalam menciptakan harmonisasi (suami dan istri) keluarga di desa Sagea kabupaten Halmahera Tengah. *E-Journal Acta Diurma*.

- Robbins, S. P. (2006). Perilaku organisasi. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh. Penerbit PT. Indeks, Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Song, D. (2018). Learning analytics as an educational research approach. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 102-111.
- Suranto, A. W. (2011). Komunikasi interpersonal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Syarif, M. W., Akbar, M., & Supriyati, Y. (2020). The effect of leadership behaviour, interpersonal communication, and work satisfaction on teacher's work effectiveness. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(9), 543–565.
- Trinovela Simanjuntak, & Vera Sylvia Saragi Sitio. (2021). Pengaruh knowledge sharing dan employee engagement terhadap kepuasan kerja karyawan narma torseba, Narogong Bogor. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen (JIMEN)*, Vol. 2, No. 1.
- Umiyati, H. (2021). Fenomena pernikahan dibawah umur masyarakat 5.0. *Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Vanchapo, A. R. (2020). Beban Kerja Dan Stres Kerja. pertama. ed. Arsalan Namira. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara media
- Wijono, Sutarto. (2010). Psikologi industri & organisasi: dalam suatu bidang gerak psikologi sumber daya manusia. Jakarta: Prenada Media Group.
- Wikaningrum, T., & Yuniawan, U. A. (2018). The relationships among leadership styles, communication skills, and employee satisfaction: A study on equal employment opportunity in leadership. *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, 138-148.
- Wisnu Bimantoro, & Chimajah Noor. (2012). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Tonga Tiur Putra. *Ekonomi*.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*.
- Zhou, M. C. (2022). Sampling size determination: Application in geochemical sampling for environmental impact assessment

