

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL BATIQA
BANDAR LAMPUNG**

Rika Fatmala Putri

Universitas Bandar Lampung
rika.18011185@student.ubl.ac.id

Hepiana Patmarina

Universitas Bandar Lampung
hepiana@ubl.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of motivation, communication and work stress on employee job satisfaction at Hotel Batiqa Bandar Lampung. The population for this study were all permanent employees of Hotel Batiqa Bandar Lampung who worked at the company and totaled 43 people. The sample used in this study used a non-probability sampling technique with saturated sampling. All members of the population will be used as research samples, amounting to 43 respondents. Data was collected by questionnaire and documentation method. This study analyzed data by means of descriptive analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test, and hypothesis testing. Researchers used SPSS software version 22 as a tool for data analysis. The results showed that each of the motivational and communication variables partially had a positive effect on employee job satisfaction at Hotel Batiqa Bandar Lampung, but on the job stress variable partially it had no effect on employee job satisfaction at Hotel Batiqa Bandar Lampung. This study also shows that motivation, communication and work stress simultaneously influence the job satisfaction of Hotel Batiqa Bandar Lampung employees.

Keywords: *Motivation, Communication, Job Stress, Job Satisfaction, Hotel Batiqa Bandar Lampung*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung.

Populasi untuk penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Hotel Batiqa Bandar Lampung yang bekerja di perusahaan tersebut dan berjumlah 43 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan sampling jenuh. Semua anggota populasi akan dijadikan sampel penelitian yang berjumlah 43 responden. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menganalisis data dengan cara analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Peneliti menggunakan software SPSS versi 22 sebagai alat untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan masing-masing pada variabel motivasi dan komunikasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung, namun pada variabel stres kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung.

Kata kunci: Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Hotel Batiqa Bandar Lampung

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di era globalisasi sangat beragam. Persaingan bisnis yang semakin ketat memaksa bisnis atau organisasi untuk memberdayakan dan mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia untuk kelangsungan bisnis. Sumber daya manusia harus terus berkembang dan handal dalam menghadapi tantangan globalisasi. Pelaku bisnis yang ingin eksis dan mampu bersaing di era globalisasi harus mematuhi etika maupun norma serta aturan dan hukum yang berlaku (Muslim, 2018). Sumber daya manusia organisasi harus memiliki keterampilan yang diperlukan agar organisasi dapat bertahan dan berkembang. Salah satu faktor untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu hal yang diperhatikan oleh Hotel Batiqa Bandar Lampung. Beberapa komponen yang mempunyai peran penting dalam kepuasan kerja antara lain motivasi kerja, komunikasi, dan stres kerja. Menurut (Purwandani, 2020) mengutarakan bahwa motivasi, komunikasi,

dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Pengembangan Karier secara parsial berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Budiyanto, 2022). Motivasi memiliki hubungan tidak searah (negatif) dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya, jika semakin rendah motivasi karyawan maka kepuasan kerjanya akan semakin menurun pula. Motivasi kerja memiliki efek positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Adek & Aldino, 2022; Fitriani et al., 2022). Komunikasi memiliki hubungan searah (positif) dengan kepuasan kerja karyawan (Zulkarnaen et al., 2019). Artinya, semakin baik komunikasi yang terjalin pada karyawan maka kepuasan kerjanya akan semakin meningkat pula. Kemudian variabel stres kerja memiliki hubungan tidak searah (negatif) dengan kepuasan kerja karyawan, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin rendah, begitu sebaliknya. Masalah lainnya yang sering dialami oleh karyawan adalah komunikasi antara karyawan. Mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Karyawan yang bekerja dalam suasana tertekan tidak akan bisa memberikan hasil kerja yang baik dan berprestasi. Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui mengetahui dan menganalisis motivasi, komunikasi, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Batiqa di Bandar Lampung.

TELAAH LITERATUR

Menurut Nuraini (2013), kepuasan kerja adalah rasa puas yang dinikmati dalam pekerjaan seperti memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Menurut (Wibowo, 2016) mengungkapkan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak, motivasi harus diinjeksi dari luar tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Robbins (2016) menyebutkan

bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Indikator komunikasi menurut Mangkunegara (2004) yakni pemahaman, kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Dengan pemahaman yang cermat dari karyawan, pemimpin akan mudah menjelaskan mengenai tujuan perusahaan dan aturan yang ada di perusahaan. Suasana menyenangkan di dalam aktivitas kerja otomatis menimbulkan keharmonisan antar anggota perusahaan. Keharmonisan yang terjadi dalam perusahaan secara tidak langsung mendorong anggota perusahaan memiliki rasa kenyamanan untuk bekerja. Sehingga tercipta hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan karyawan. Menurut Mangkunegara (2017), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari symptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu peneliti berusaha untuk menemukan pengaruh langsung dari variabel bebas antara lain pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini peneliti lakukan di Hotel Batiqa Bandar Lampung. Alasan peneliti memilih tempat tersebut dikarenakan peneliti tertarik untuk mengkaji, memecahkan atau menjawab permasalahan yang diteliti mengenai motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut maka peneliti menggunakan 2 variabel yaitu: Variabel Bebas (Variabel Independen) Variabel bebas (X) adalah motivasi (X1), komunikasi (X2), dan stres kerja (X3) dan Variabel Terikat

(Variabel Dependen) atau dilambangkan dengan Y. Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu kepuasan kerja (Y).

Tabel 1 Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Definisi
1	Motivasi Kerja (X1)	Kebutuhan Fisik Kebutuhan Rasa Aman Kebutuhan Sosial Kebutuhan Penghargaan Kebutuhan Perwujudan Diri (Maslow dalam Mangkunegara, 2017)	Motivasi adalah suatu perangsang keinginan daya gerak kemauan bekerja seseorang, setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
2	Komunikasi (X2)	Komunikasi Internal: Komunikasi vertikal Komunikasi horiontal Komunikasi eksternal Komunikasi dari Organisasi ke Khalayak Komunikasi dari Khalayak ke Organisasi (Bovee dan Thill, 2013)	Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk membantu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media.
3	Stres Kerja (X3)	Tuntutan Tugas Tuntutan Peran Tuntutan Antar Pribadi Kepemimpinan Organisasi Struktur Organisasi (Robbins, 2017)	Stres kerja sebagai kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan.
4	Kepuasan Kerja (Y)	Pekerjaan Gaji Promosi Pengawasan Rekan Kerja (Afandi, 2018)	Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Penelitian ini menetapkan target populasi yaitu karyawan tetap Hotel Batiqa Bandar Lampung yang bekerja di perusahaan tersebut dan berjumlah 43 karyawan tetap. Khusus untuk pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian

ini diantaranya:

Wawancara

Melakukan tanya jawab dengan pimpinan dan staf perusahaan Hotel Batiqa Bandar Lampung untuk memberikan data sekunder sebagai data pendukung.

Observasi

Peneliti melakukan suatu pengamatan secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti pada Hotel Batiqa Bandar Lampung.

Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk mempelajari data–data yang ada dalam Hotel Batiqa Bandar Lampung yang berhubungan dengan penelitian ini yang bersifat dokumentasi perusahaan.

Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Setelah didapatkan data yang diperoleh maka perlu dilakukan perumusan dan penafsiran data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas, sehingga dapat diketahui gambaran umum dari objek yang diteliti. Diantaranya dengan menggunakan rumus–rumus atau metode statistik dan untuk mempermudah analisis data maka dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 22. Kemudian mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu X1, X2 dan X3, terhadap variabel dependen atau terikat yaitu Y. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Maka dilakukan Uji statistik-t untuk melihat secara parsial (individual) bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model hipotesis yang digunakan dalam uji-t ini adalah:

H0: $\beta_i \leq 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha: $\beta_i > 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Model hipotesis lain adalah Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu apakah variabel X1, X2 dan X3 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H0: $\beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha: Minimal satu $\beta_i \neq 0$, artinya secara serempak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif hasil dari penelitian Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung dengan tanggapan responden. Peneliti menyebarkan angket yang berisi 40 item pertanyaan kepada 43 responden yang merupakan karyawan di Hotel Batiqa Bandar Lampung. Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan pada penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, sum, mean dan standar deviasi dari satu variabel dependen yaitu kepuasan kerja karyawan dan tiga variabel independen yaitu motivasi, komunikasi dan stres kerja. Berikut merupakan tanggapan responden mengenai Motivasi (X1) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi (X₁)

No	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	2	4,7	3	7	3	7	18	42	17	40	43	100
2	1	2,3	4	9,3	2	4,7	17	40	19	44	43	100
3	2	4,7	2	4,7	2	4,7	13	30	24	56	43	100
4	4	9,3	3	7	5	12	17	40	14	33	43	100
5	3	7	3	7	2	4,7	16	37	19	44	43	100
6	1	2,3	2	4,7	4	9,3	22	51	14	33	43	100
7	2	4,7	4	9,3	4	9,3	15	35	18	42	43	100
8	3	7	4	9,3	3	7	18	42	15	35	43	100
9	2	4,7	2	4,7	8	19	12	28	19	44	43	100

10	0	0	2	4,7	4	9,3	16	37	21	49	43	100
-----------	---	---	---	-----	---	-----	----	----	----	----	----	-----

Tabel 3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi (X₂)

No	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	3	7	3	7	19	44	18	42	43	100
2	1	2,3	3	7	4	9	17	40	18	42	43	100
3	2	4,7	4	9,3	3	7	18	42	16	37	43	100
4	0	0	2	4,7	5	12	20	47	16	37	43	100
5	3	7	4	9,3	3	7	16	37	17	40	43	100
6	1	2,3	2	4,7	4	9	22	51	14	33	43	100
7	2	4,7	4	9,3	4	9	15	35	18	42	43	100
8	1	2,3	2	4,7	3	7	18	42	19	44	43	100
9	2	4,7	2	4,7	8	19	12	28	19	44	43	100
10	2	4,7	1	2,3	4	9	15	35	21	49	43	100

Tabel 4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Stres Kerja (X₃)

No	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	12	4	9,3	3	7	16	37	15	35	43	100
2	4	9,3	3	7	4	9,3	18	42	14	33	43	100
3	2	4,7	4	9,3	3	7	17	40	17	40	43	100
4	1	2,3	2	4,7	4	9,3	20	47	16	37	43	100
5	3	7	4	9,3	1	2,3	18	42	17	40	43	100
6	1	2,3	2	4,7	3	7	17	40	20	47	43	100
7	2	4,7	3	7	4	9,3	16	37	18	42	43	100
8	3	7	2	4,7	1	2,3	18	42	19	44	43	100
9	2	4,7	2	4,7	5	12	12	28	22	51	43	100
10	2	4,7	1	2,3	3	7	16	37	21	49	43	100

Tabel 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

No	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	12	4	9,3	4	9,3	14	33	16	37	43	100
2	4	9,3	5	12	5	12	18	42	11	26	43	100
3	4	9,3	4	9,3	3	7	17	40	15	35	43	100
4	3	7	2	4,7	4	9,3	18	42	16	37	43	100

5	3	7	4	9,3	3	7	16	37	17	40	43	100
6	5	12	3	7	3	7	14	33	18	42	43	100
7	3	7	3	7	4	9,3	16	37	17	40	43	100
8	3	7	2	4,7	5	12	18	42	15	35	43	100
9	2	4,7	2	4,7	3	7	14	33	22	51	43	100
10	1	2,3	5	12	3	7	13	30	21	49	43	100

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis mengenai Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja secara parsial dan simultan apakah berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t dan untuk pengujian secara simultan dilakukan dengan uji F. Uji t dilakukan untuk menguji keberartian model regresi terhadap masing-masing variabel. Berikut merupakan hasil uji t dengan menggunakan bantuan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardied Coefficients		Standardied Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.274	2.465		6.870	.034
Motivasi	.304	.207	.293	2.774	.002
Komunikasi	.266	.114	.181	2.687	.000
Stres Kerja	-.298	.212	-.256	-2.678	.000

Berdasarkan analisis hasil uji t pada tabel 6 maka secara parsial pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diuraikan sebagai berikut:

Variabel motivasi (X1) terhadap kepuasan kerja (Y)

Pada variabel motivasi (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 2,774 dan ttabel yaitu 2,023 sehingga thitung > ttabel. Hasil significant diperoleh sebesar 0,002 < α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan significant, dengan kata lain motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Variabel komunikasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Y)

Pada variabel komunikasi (X2) diperoleh nilai thitung sebesar 2,687 dan ttabel yaitu 2,023, sehingga thitung > ttabel. Hasil significant diperoleh sebesar $0,000 < \alpha$ yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan significant. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Variabel stres kerja (X3) terhadap kepuasan kerja (Y)

Pada variabel stres kerja (X3) diperoleh nilai thitung sebesar -2,678 dan ttabel yaitu 2,023, sehingga thitung < ttabel. Hasil significant diperoleh sebesar $0,000 < \alpha$ yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan significant. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak, atau dengan kata lain stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Uji f bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Jika hasil p-value (pada kolom sig.) Lebih kecil dari level of significant yang ditentukan (sebesar 5%), atau f hitung (pada kolom f) lebih besar dari f tabel. F tabel dihitung dengan cara $df_1 = k-1$, dan $df_2 = n-k$, yaitu $df_1 = 4-1 = 3$ dan $df_2 = 43-4 = 39$, sehingga diperoleh nilai f tabel sebesar 3,24. Berikut ini merupakan hasil uji f.

Tabel 7 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	108.234	3	45.890	12.221	.032 ^b
Residual	114.621	39	3.675		
Total	222.855	42			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 7 menunjukkan bahwa untuk pengujian secara simultan diperoleh nilai Fhitung (12,221) > nilai Ftabel (3,24) dengan nilai signifikan $0,032 < \alpha$ (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa pada uji hipotesis H_0

ditolak dan H_0 diterima, sehingga dapat diketahui bahwa variabel independen Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3) secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) Karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung.

Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Hal ini berarti apabila motivasi meningkat maka kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung akan mengalami peningkatan. Hal ini dapat dibuktikan pada Tabel 6 bahwa nilai thitung $2,774 > t_{tabel} 2,023$ dan hasil significant diperoleh sebesar $0,002 < \alpha (0,05)$. Adapun berdasarkan penelitian yang dilakukan (Purwandani, 2020) mengungkapkan bahwa Variabel motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi untuk variabel tersebut $< 0,05$. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2017) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai karyawan PT. Matrix Jaya Indomas Medan. Hal ini dapat dibuktikan dari perolehan nilai thitung sebesar $14,517 > t_{tabel} 1,989$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Dari uraian penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen Motivasi (X1) terhadap variabel dependen Kepuasan Kerja (Y) karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan dalam suatu perusahaan dapat dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Karyawan akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi, dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan timbul kepuasan kerja. Apabila pemenuhan kebutuhan para karyawan semakin baik, maka akan semakin baik pula motivasi kerja yang diberikan kepada para karyawan dan pada akhirnya mereka mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi pula.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan kerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Hal ini berarti apabila komunikasi meningkat maka kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung akan mengalami peningkatan. Hal ini dapat dibuktikan pada Tabel 6 dimana nilai thitung $2,687 > t_{tabel} 2,023$ dan hasil significant diperoleh sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwandani, 2020) bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi untuk variable tersebut $< 0,05$. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khulfatya (2019) dimana variabel komunikasi organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi variabel komunikasi organisasi sebesar 0,102 yang dimana bahwa setiap kenaikan komunikasi organisasi, sebesar 1 persen akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,102 yang berarti semakin tinggi variabel komunikasi organisasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan teori penelitian yang dipaparkan oleh Robbins dan Mary (2016) menyebutkan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Komunikasi di dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangat diperlukan dalam berjalannya suatu pekerjaan. Hasil data penelitian pada karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung menunjukkan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan (Vertikal) sudah terjalin dengan baik. Karyawan melakukan pekerjaannya atas dasar perintah atau arahan dari manajer atau pimpinan sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing, sehingga pekerjaan yang di berikan dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Namun, karyawan tidak sepenuhnya mempunyai kesempatan untuk mengajukan keluhan dan memberikan saran untuk pengembangan perusahaan

kedepannya. Hal ini amat disayangkan karena keluhan maupun saran dari karyawan dapat meningkatkan kemajuan perusahaan.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Hal ini berarti apabila stress kerja meningkat maka kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung akan mengalami penurunan. Hal ini dapat dibuktikan pada Tabel 4.17 dimana nilai thitung $-2,678 < t_{tabel} 2,023$ dan hasil significant diperoleh sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasa dan Dewi (2019) mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat stress di kalangan karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan nilai β_2 sebesar $-0,341$. Tanda negatif menunjukkan adanya hubungan berbanding terbalik antara stress kerja dengan kepuasan kerja, semakin rendah stress kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa stress kerja perlu ditekan untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung.

Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan pada tabel di atas menunjukkan nilai Fhitung $(12,221) > \text{nilai } F_{tabel} (3,24)$ dengan nilai signifikan $0,032 < \alpha (0,05)$. Hasil uji determinasi pada Tabel 7 menunjukkan nilai R Square sebesar $0,424$. Hal ini berarti bahwa terjadinya korelasi hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen yaitu $R = 42,4\%$. Menurut Nuraini (2013), kepuasan kerja adalah rasa puas yang dinikmati dalam pekerjaan seperti memperoleh pujian, hasil

kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Daky dan Dadang (2013) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat mengelola kepuasan kerja karyawannya dengan baik. Dalam penelitian ini, karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung diketahui cukup memiliki kepuasan kerja yang baik, sehingga secara tidak langsung hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk membalas budi terhadap organisasi. Kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung sangat dipengaruhi oleh motivasi, komunikasi dan stress kerja yang diberikan oleh pimpinan maupun perusahaan. Bahkan karakteristik individu diketahui juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seperti usia, tingkat pendidikan, status perkawinan dan jenis kelamin. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja cukup tinggi akan sangat dengan mudah mengenali nilai-nilai dan tujuan organisasi dimana nantinya dapat meningkatkan kenyamanan dan kebersamaan antar anggota karyawan satu sama lain dalam sebuah organisasi (Jordan et al., 2017).

SIMPULAN

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan serta masukan yang berguna bagi manajemen Hotel Batiqa Bandar Lampung yang akan datang adalah perusahaan harus meningkatkan motivasi dalam hal penempatan kerja yang tepat bagi karyawan. Dengan penempatan karyawan yang tepat, akan meningkatkan semangat kerja dan karyawan bisa termotivasi untuk menjalankan tugas dengan baik. Dalam meningkatkan komunikasi dalam perusahaan, karyawan harus lebih berani untuk

berkomunikasi dengan karyawan lainnya. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan dalam perusahaan akan berjalan efektif. Untuk meminimalkan stres kerja karyawan, sebaiknya karyawan lebih menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan atasan. Dengan demikian, tugas yang dikerjakan lebih cepat dan mudah diselesaikan. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan, Hotel Batiqa Bandar Lampung harus memperhatikan pembagian gaji secara adil sesuai dengan keahlian dan tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, kepuasan kerja karyawan akan meningkat dan peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan variabel lainnya selain variabel yang diteliti saat ini agar memperoleh penjelasan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adek, P., & Aldino, H. P. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(2), 616–627.
- Alam, I. A., dan Monica, L. T. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 5(2). 242-265. Diunduh dari <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/viewFile/930/1010> pada tanggal 25 Desember 2021.
- Amalia, U.R., Suwendra, I.W., & Bagia, I.W. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Manajemen*, 4: 1-10.
- Arni, M. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arumsari, S. S., dan Widowati, M. (2019). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Semarang dan Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan). *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 9(1). Diunduh dari <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/jse/article/download/1561/106592> pada 9 November 2021
- Bovee, C. L., dan Thill, V. J. (2013). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Budyanto, A. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Pt. Nesitor. *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2 SE-Articles).

<https://doi.org/10.55886/esensi.v25i2.475>

- Dwiningtyas. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Daky, A. H., dan Dadang, I. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Chitose Internasional Tbk.), e-Proceeding of Management. Retrieved from Repository Telkom University.
- Endang, D. (2012). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja, Manajemen Konflik, Dan Tingkat Kesenjangan Terhadap Kinerja Karyawan pada Akademi Perawatan Panti Kosala Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1). 20-25.
- Fahmi, S. (2016). Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan pada Pt. Omega Mas Pasuruan. *Jurnal ekonomi modernisasi*, 12(3). 107-116.
- Femi, A. F. (2017). The Impact of Communication on Workers Performance In Selected Organisations in Lagos State, Nigeria. Departemen of Sociology, Landmark University Nigeria. *Journal of Humanities and Social Science*, 19(8), 75-82.
- Fitriani, D., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2022). Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 981–994.
- Indy, H. H., dan Handoyo, S. (2013). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Bank BTPN Madiun. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 2 (2). 100 – 104. Diunduh dari <http://repository.unair.ac.id/87835/> pada 28 Oktober 2021.
- Jordan, G., Miglic, G., Todorovic, I. Maric, M. (2017). Psychological Empowerment, Job satisfaction and Organisational Commitment Among Lecturers in Higher Education: Comparison of Six CEE Countries, *Organiacija*, 50(1).
- Khoiriyah, Y., Rahmawati, A., dan Patmarina, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Staf dan Guru. *Jurnal Manajemen Visionist*. 10 (1). 48 – 60. Diunduh dari <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmv/article/view/2033> pada tanggal 30 Oktober 2021.
- Khulfatya, A. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cab. Pare-Pare Ainun Khulfatya. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja

Rosda Karya.

- Muslim, M. (2018). Urgensi Etika Bisnis Di Era Global. *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, 20(2 SE-Articles).
<https://doi.org/10.55886/esensi.v20i2.44>
- Purwandani, V. & B. (2020). Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bogasari Baking Center Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(9), 3–17.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3534/3550>
- Robbins, S. P. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indek Kelompok Gramedia Group.
- Robbins, S. P., dan Mary, C. (2016). *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Sujati, Y. G. G. (2018). *Kepuasan Kerja: Arti Penting, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Implikasinya bagi Organisasi*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. (Edisi Ke-5). Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Yasa, G. R., dan Dewi, A.A. S. K. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1203 – 1229.
- Zulkarnaen, W., Safari, T., & Nurhanipah, H. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Pd. Bpr Lpk Garut Kota Cabang Bayongbong. *Jurnal Ilmiah MEA*, 3, 134–149.
<https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss2.p>