

## PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA

Veronicha Ckristi Setiawan  
veronicachristy19@gmail.com  
Firdaus Marsahala Sitohang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to analyze the effect of motivation, communication, work stress on the employees' job satisfaction at BPJS Employment Rungkut Surabaya. The research used a quantitative approach. Moreover, the research population used all the 34 employees at BPJS Employment Rungkut Surabaya. Furthermore, the sample collection technique of this research used a saturated sample, therefore it obtained 34 employees. Meanwhile, the instrumen in data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique of this research used multiple linear regressions analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solution) application 24 versions. The research result showed that: (1) Motivation had a significant and positive effect on the employees' job satisfaction at BPJS Employment Rungkut Surabaya; (2) Communication had a significant and positive effect on the employees' job satisfaction at BPJS Employment Rungkut Surabaya; (3) Job stress had a significant and negative effect on the employees' job satisfaction at BPJS Employment Rungkut Surabaya.*

**Keywords:** *motivation, communication, job stress, job satisfaction*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi, stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya, yang berjumlah 34 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel jenuh, sehingga sampel yang diambil sebanyak 34 karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya; (2) Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya; (3) Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya.

Kata kunci: motivasi, komunikasi, stres kerja, kepuasan kerja

### PENDAHULUAN

Manusia yang pada dasarnya juga sebagai makhluk sosial yang mempunyai potensi untuk berkelompok dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang mereka inginkan. Manusia merupakan makhluk hidup ciptaan Tuhan yang diberi akal dan pikiran paling sempurna. Manusia lahir sebagai individu yang sejatinya sejak masih bayi sampai usia tertentu adalah individu yang tidak berdaya dan memerlukan bantuan orang disekitarnya. Bahkan ketika sudah dewasa sekalipun manusia juga masih memerlukan bantuan orang lain. Pada sebuah perusahaan, manajemen sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan. Tanpa adanya manajemen sumber daya manusia, maka suatu organisasi pada umumnya akan kesulitan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia adalah unsur terpenting dalam manajemen. Karena sumber

daya manusia merupakan unsur pertama dalam manajemen sebelum unsur-unsur yang lainnya. Kontribusi manajemen sumber daya manusia pada perusahaan tentu sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan dalam bekerja yang akan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi.

Menurut Greenberg dan Baron (dalam Wibowo, 2017:322) motivasi adalah serangkaian proses yang menciptakan, mengarahkan dan memelihara perilaku manusia menuju suatu tujuan. Terjadinya motivasi pada seseorang biasanya muncul ketika mereka merasa ingin mendapatkan sesuatu dan apabila suatu keinginan tersebut sudah didapatkannya, maka motivasinya akan menurun karena sudah mendapatkan hal yang diinginkannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Poniasih dan Dewi (2015) ditemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Saputra dan Adnyani (2019) senada dengan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berbeda dengan Bahri dan Nisa (2017) yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Komunikasi dalam perusahaan sangat penting untuk keberhasilan dalam mencapai tujuan, dengan komunikasi bolak-balik dengan setiap orang di perusahaan dalam bentuk perintah, saran, pendapat dan ulasan (Endang, 2010). Komunikasi menurut Flipppo (dalam Mangkunegara, 2011: 145) adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dilakukan oleh pembicara atau penulis. komunikasi adalah transfer dan pemahaman makna. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Poniasih dan Dewi (2015) ditemukan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Saputra dan Adnyani (2019) senada dengan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Wakhyuni (2019) komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Stres kerja dan kepuasan kerja merupakan masalah dalam organisasi yang berpengaruh pada kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif (Hans *et al.*, 2014). Stres kerja merupakan suatu keadaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja ini dapat menimbulkan perasaan tidak tenang, kecemasan, emosi yang tidak stabil, sulit tidur, merokok yang berlebihan, suka menyendiri, kurang rileks, gugup dan berpengaruh ke kondisi kesehatan seperti mengalami peningkatan tekanan darah (Mangkunegara, 2011:28). Sumber stres kerja termasuk terlalu banyak bekerja, pengawasan yang tidak kompeten, ambiguitas peran, dan kurangnya pengakuan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Poniasih dan Dewi (2015) ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Saputra dan Adnyani (2019) ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Desa *et al.*, (2018) stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Priansa (2017:229) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, bias suka/ senang/ tidak senang, sebagai hasil adaptasi pegawai terhadap lingkungan pekerjaannya atau perubahan sikap mental, bisa juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya akan menunjukkan sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja.

Data yang diinginkan terkait data absensi, data kinerja dan data-data yang berhubungan dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya tidak bisa didapatkan. Karena data tersebut bersifat rahasia sehingga tidak dapat saya tampilkan. Kepuasan kerja dapat terlihat dari beban kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut yang banyak, terlihat dari banyaknya pendaftar dan peserta yang setiap hari harus dilayani di kantor maupun melalui via telephone. Dengan kondisi beban kerja yang banyak tersebut, sering kali saya melihat bahwa pendaftar maupun peserta tidak terlayani dengan baik

BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang dikelola oleh PT Jamsostek (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS

PT Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program jaminan sosial yang bertanggung jawab pada Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi pada masyarakat. Seluruh perusahaan yang beroperasi di Indonesia wajib mendaftarkan tenaga kerjanya dalam program tersebut. BPJS Ketenagakerjaan merupakan layanan berupa jaminan sosial serta perlindungan yang diberikan kepada semua tenaga kerja yang ada di Indonesia sampai pensiun.

Berdasarkan uraian tentang fenomena dan gap research yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya”.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah adalah : (1)Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya ? (2)Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya? (3)Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya?

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Motivasi**

Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo, 2017:322) motivasi adalah proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Robbins (dalam Wibowo, 2017: 322) berpendapat bahwa motivasi sebagai suatu proses yang menyebabkan intensitas, arah dan usaha terus-menerus pada individu untuk pencapaian tujuan. Tetapi suatu intensitas tinggi tidak memungkinkan pada hasil kinerja yang baik, kecuali jika menguntungkan suatu organisasi. Individu yang memiliki motivasi akan menjalankan tugas cukup lama guna pencapaian tujuannya tersebut.

### **Komunikasi**

Komunikasi menurut Flippo dalam (Mangkunegara, 2011:145) adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dilakukan oleh pembicara atau penulis. Menurut Robbins dan Judge (2008: 5) komunikasi adalah transfer dan pemahaman makna. Komunikasi dalam perusahaan sangat penting untuk keberhasilan dalam mencapai tujuan, dengan komunikasi bolak-balik dengan setiap orang di perusahaan dalam bentuk perintah, saran, pendapat dan ulasan (Endang, 2010).

### **Stres Kerja**

Stres kerja dan kepuasan kerja merupakan masalah dalam organisasi yang berpengaruh pada kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif (Hans *et al.*, 2014). Stres kerja merupakan suatu keadaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja bisa dikatakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi ketidakseimbangan emosi, dan proses dalam berpikir seorang karyawan. Stres kerja ini dapat menimbulkan perasaan tidak tenang, kecemasan, emosi yang tidak stabil, sulit tidur, merokok yang berlebihan, suka menyendiri, kurang rileks, gugup dan berpengaruh ke kondisi kesehatan seperti mengalami peningkatan tekanan darah (Mangkunegara, 2011:28).

## Kepuasan Kerja Karyawan

Priansa (2017:229) menyatakan bahwa kepuasan kerja Karyawan adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, bias suka/ senang/ tidak senang, sebagai hasil adaptasi pegawai terhadap lingkungan pekerjaannya atau perubahan sikap mental, bisa juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya akan menunjukkan sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja. (Robbins, 2006:260) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pelayanan mereka yang berasal dari pemikirannya tentang pekerjaannya Gibson *et al.*, (2010:88).

## Penelitian Terdahulu

Tabel 1  
Ringkasan Penelitian Terdahulu

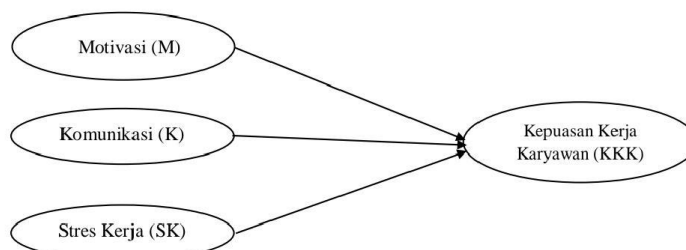
Nama Peneliti	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
Poniasih dan Dewi (2015)	<b>Independen:</b> -Motivasi Kerja -Komunikasi -Stres Kerja <b>Dependen:</b> -Kepuasan Kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	1) Motivasi Kerja (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y) 2) Motivasi Kerja (X1), Komunikasi (X2) dan Stres Kerja (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y) 3) Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)
Saputra dan Adnyani (2019)	<b>Independen:</b> -Motivasi -Komunikasi -Stres Kerja <b>Dependen:</b> -Kepuasan Kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	1). Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; 2). Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; 3). Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
Bahri dan Nisa (2017)	<b>Independen:</b> -Pengembangan Karir -Motivasi <b>Dependen:</b> -Kepuasan kerja karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	1) Pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan 2) Motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. 3) Pengembangan karir dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.
Diputra dan Surya (2019)	<b>Independen:</b> -Stres Kerja -Kinerja <b>Dependen:</b> -Kepuasan Kerja	Analisis jalur (Path Analysis)	Stres kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Destination Asia Bali.
Wakhyuni (2019)	<b>Independen:</b> -Kemampuan -Komunikasi	Analisis Regresi	1)Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Desa et al., (2018)	-Konflik Kerja <b>Dependen:</b> -Kepuasan Kerja Karyawan <b>Independen:</b> -Stres kerja <b>Dependen:</b> -Lingkungan kerja -Dukungan Manajemen -Kepuasan Karyawan	Linier Berganda  Multiple Regression Analysis	2) konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. 3) kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Stres kerja tidak berdampak pada pekerjaan dan dukungan manajemen dan kepuasan karyawan.
------------------------	--	---	---

Sumber: berbagai jurnal diolah (2021)

### Rerangka Konseptual

Rerangka konseptual untuk penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :



**GAMBAR 1**  
Rerangka Konseptual

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

### Pengembangan Hipotesis

- H<sub>1</sub> : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H<sub>2</sub> : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H<sub>3</sub> : Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Dengan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hipotesis untuk menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2017:8), metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, analisis data kuantitatif/statistik. Hubungan sebab akibat di dalam penelitian ini adalah pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya.

#### Gambaran dari Populasi Penelitian

Gambaran populasi atau objek di dalam penelitian yaitu seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya, yang berjumlah 34 orang karyawan.

#### Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan sampel dari seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya yaitu 34 karyawan. Teknik sensus merupakan

penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian unit observasi. Maka dari itu peneliti akan meneliti seluruh karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel jenuh.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data direalisasikan dan disesuaikan dengan sumbernya, sehingga peneliti nantinya dapat menggunakannya sebagai bukti primer atau pendukung untuk mencapai suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan angket langsung ke lapangan, angket tersebut disesuaikan dengan indeks masing-masing variabel untuk memperoleh pernyataan tertulis dari responden. Kuesioner diberikan langsung kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya.

Teknik pengukuran hasil menjawab kuesioner dapat dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2012: 93), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban yang dievaluasi, responden harus menjelaskan, baik mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif). Kriteria skala likert digunakan sebagai penilaian untuk memberikan jawaban, sebagai berikut:

Tabel 2  
Pengukuran Variabel Skala Likert

Kategori	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer. Untuk melakukan penelitian ini, peneliti membutuhkan data yang diperoleh dengan observasi pribadi atau tindak lanjut langsung dari subjek yang diteliti menggunakan kuesioner yang diberikan langsung kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Rungkut Surabaya.

### Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti diperoleh langsung dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya, melalui pengisian kuesioner yang disebarakan meliputi Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini menghasilkan variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) yang terpengaruh. Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi baik penyebab berubahnya atau terjadinya variabel terikat (dependen), sedangkan variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (independen) (Sugiyono, 2015:96-97).

Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas, yaitu: (1) Motivasi (M), (2) Komunikasi (K), dan (3) Stres Kerja (SK). Sedangkan variabel terikat (dependen) untuk penelitian ini menggunakan Kepuasan Kerja Karyawan (KKK).

## Teknik Analisa Data

### Uji Instrument

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan derajat antara data yang sebenarnya terjadi pada suatu objek penelitian dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari serta mengukur valid atau tidaknya pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner yang dibuat oleh peneliti (Sugiyono, 2016:177). Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya pernyataan dinyatakan oleh (Sugiyono, 2016: 177): (1) Jika koefisien antara item yang sama korelasinya  $\geq 0,3$  maka item pernyataan tersebut valid. (2) Jika koefisien antara item yang sama korelasinya  $\leq 0,3$  maka item pernyataan tersebut tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran untuk melakukan pengukuran terhadap suatu objek yang sama dan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016:178). Uji ini digunakan untuk mengukur kestabilan serta konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan isi dari pertanyaan atau pernyataan seputar kuesioner. Uji reabilitas dapat dilakukan terhadap keseluruhan dalam butir pertanyaan, sebagai berikut: (1) Apabila nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$  maka item pernyataan tersebut realibel. (2) Apabila nilai *cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka item pernyataan tersebut tidak realibel.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono, (2013: 210) menyatakan bahwa analisis regresi berganda merupakan suatu alat yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga disebut regresi berganda. Hubungan antar variabel tersebut bisa dicirikan melalui model matematika yang disebut dengan model regresi. Model regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti. Yaitu untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan. Rumus yang digunakan yaitu :

$$KKK = a + \beta_1 M + \beta_2 K + \beta_3 SK + e$$

Keterangan:

KKK = Kepuasan Kerja Karyawan

a = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

M = Motivasi

K = Komunikasi

SK = Stres Kerja

e = Residu

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusikan normal. Model regresi yang baik adalah yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak untuk dilakukan pengujian secara statistic. Menurut Santoso dan Singgih (2012: 296) dasar pengambilan keputusan bisa

dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*) yaitu: (1) Jika probabilitas  $>0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal. (2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

### Uji Multikolienaritas

Multikolienaritas adalah sebuah situasi yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan kuat antara dua variabel bebas atau lebih dalam sebuah model regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: (1) Apabila nilai tolerance  $> 1$  dan nilai VIF  $> 10$ , maka dapat dikatakan terjadi multikolienaritas. (2) Apabila nilai tolerance mendekati 1 dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat dikatakan bebas multikolienaritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian atau residual (error) dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain Ghozali (2016:134). Dasar analisis yaitu: (1) Bila terdapat pola tertentu seperti ada titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur maka bisa dikatakan mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas. (2) Bila tidak terdapat pola tertentu yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak dapat mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas.

### Uji Kelayakan Model

#### Uji F

Ferdinand, (2014: 142) Uji F memiliki tujuan untuk melihat kelayakan model regresi penelitian dengan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$  dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut: (1) Jika nilai signifikan Uji F  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi dinyatakan tidak layak untuk digunakan dalam penelitian. (2) Jika nilai signifikan Uji F  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dinyatakan layak untuk digunakan dalam penelitian.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Ghozali (2016: 95), yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Mengarah pada pendapat Ghozali (2016: 95), kriteria pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut: (1) Bila  $R^2$  mendekati 1, artinya kontribusi dari motivasi, komunikasi dan stres kerja semakin besar atau semakin kuat terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga model pendekatan layak digunakan. (2) Bila  $R^2$  mendekati 0 (semakin kecil  $R^2$ ), artinya kontribusi dari motivasi, komunikasi dan stres kerja semakin kecil terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga model pendekatan tidak layak digunakan.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t atau uji hipotesis merupakan pengujian yang dilakukan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen secara sendiri-sendiri. Pada penelitian ini tingkat yang digunakan adalah  $\alpha= 0,05$  (5%) pada taraf signifikan. Ketentuan keputusan diterima atau ditolak adalah sebagai berikut: (1) Apabila nilai signifikan pada uji t  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga bisa dikatakan M, K, dan SK berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. (2) Apabila nilai signifikan pada uji t  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga bisa dikatakan M, K, dan SK berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.



**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**  
**Uji Validitas**

**Tabel 3**  
**Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Kesimpulan
Motivasi	M <sub>1</sub>	0,673	0,000	Valid
	M <sub>2</sub>	0,581	0,000	Valid
	M <sub>3</sub>	0,687	0,000	Valid
	M <sub>4</sub>	0,671	0,000	Valid
	M <sub>5</sub>	0,671	0,000	Valid
Komunikasi	K <sub>1</sub>	0,635	0,000	Valid
	K <sub>2</sub>	0,680	0,000	Valid
	K <sub>3</sub>	0,855	0,000	Valid
	K <sub>4</sub>	0,725	0,000	Valid
	K <sub>5</sub>	0,697	0,000	Valid
Stres kerja	SK <sub>1</sub>	0,765	0,000	Valid
	SK <sub>2</sub>	0,857	0,000	Valid
	SK <sub>3</sub>	0,786	0,000	Valid
	SK <sub>4</sub>	0,650	0,000	Valid
	SK <sub>5</sub>	0,629	0,000	Valid
Kepuasan Kerja Karyawan	KKK <sub>1</sub>	0,927	0,000	Valid
	KKK <sub>2</sub>	0,838	0,000	Valid
	KKK <sub>3</sub>	0,599	0,000	Valid
	KKK <sub>4</sub>	0,515	0,000	Valid
	KKK <sub>5</sub>	0,911	0,000	Valid

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa indikator dari variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan hasil yang valid, karena nilai korelasi lebih besar dari 0,3 sehingga dinyatakan bahwa semua variabel penelitian telah valid.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Kesimpulan
Motivasi	0,669	Reliabel
Komunikasi	0,765	Reliabel
Stres kerja	0,790	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan	0,833	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam kuesioner ini telah reliabel, karena terlihat masing-masing variabel Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan semuanya memiliki nilai *Croanbach's Alpha*  $\geq 0,6$ . hal ini menunjukkan bahwa di setiap pernyataan di penelitian ini layak atau reliable digunakan dalam penelitian.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov**

		Undestandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,19120338
Most Extreme Diferencess	Absolute	0,095
	Positive	0,095
	Negative	-0,042
Test Statistic		0,095
Asymp. Sig.		0,200

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan hasil olah data, diketahui bahwa data variabel residual memiliki nilai Asymp. Sig 0,200 lebih besar dari 0,05. Hasil ini menyimpulkan bahwa data adalah normal dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

**Uji Multikolinearitas**

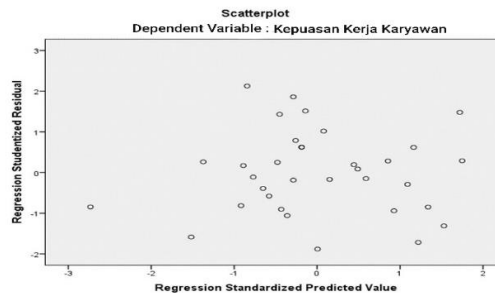
**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	Variance Inflation Factor (VIF)	Keterangan
M	0,295	3,394	Tidak terjadi Multikolinearitas
K	0,345	2,899	Tidak terjadi Multikolinearitas
SK	0,344	2,903	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan data hasil Pengujian menggunakan Nilai Tolerance dan VIF menunjukkan bahwa nilai variabel motivasi memiliki nilai tolerance 0,295 mendekati 1,00 dan nilai VIF 3,394 < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas. Begitupula variabel komunikasi memiliki nilai tolerancenya 0,345 mendekati 1,00 dan nilai VIF 2,899 < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas. Dan untuk variabel stres kerja memiliki nilai tolerancenya 0,344 mendekati 1,00 dan nilai VIF 2,903 < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan grafik Scatterplot hasil pengolahan SPSS 24,0 di atas, maka data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner merupakan data murni dari responden. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa titik residual data tidak memiliki kesamaan antara responden yang satu dengan responden yang lainnya, sehingga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner telah memenuhi uji hesteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Berganda**  
**Persamaan Analisis Regresi Linier Berganda**

Tabel 7  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	Standardized Coefficients
			Beta
Konstan	1,525	0,879	-
Motivasi	0,428	0,177	0,320
Komunikasi	0,490	0,154	0,388
Stres kerja	-0,326	0,137	-0,291

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 7 di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KKK = 1,525 + 0,428 M_1 + 0,490 K_2 - 0,326 SK_3 + e$$

Dari persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan nilai  $\beta_0$  (konstanta) sebesar 1,525 dan mempunyai nilai positif. Nilai tersebut berarti bahwa jika variabel bebas Motivasi, Komunikasi, dan Stres kerja sama dengan 0 (nol) atau konstan, maka Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 1,525.

Koefisien regresi Motivasi = 0,428. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan Kerja Karyawan artinya jika Motivasi naik maka Kepuasan Kerja Karyawan akan naik.

Koefisien regresi Komunikasi = 0,490. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. artinya jika Komunikasi naik maka Kepuasan Kerja Karyawan akan naik.

Koefisien regresi Stres kerja = -0,326. Nilai koefisien regresi yang negatif menunjukkan adanya hubungan tidak searah terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Artinya, jika pada Stres kerja terjadi penurunan maka Kepuasan Kerja Karyawan akan turun.

**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Tabel 8  
**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,919	0,845	0,830	0,20054

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Nilai koefisien korelasi ganda (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas (Motivasi, Komunikasi, dan Stres kerja) dengan variabel terikat (Kepuasan Kerja Karyawan), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,919. Nilai tersebut menunjukkan hubungan variabel Motivasi, Komunikasi, dan Stres kerja dengan variabel Kepuasan Kerja Karyawan adalah sangat tinggi.

## Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 9**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,591	3	2,197	54,634	0,000
	Residual	1,206	30	0,040		
	Total	7,798	33			

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0,000 ( $\leq 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi, Komunikasi, dan Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, sehingga model persamaan regresi layak diterima dan bisa digunakan dalam penelitian.

## Uji Hipotesis (Uji t)

**Tabel 10**  
**Uji Hipotesis (Uji t)**

Variabel	T	Sig.
Motivasi → Kepuasan Kerja Karyawan	2,420	0,022
Komunikasi → Kepuasan Kerja Karyawan	3,176	0,003
Stres kerja → Kepuasan Kerja Karyawan	-2,374	0,024

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

### Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0,022, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya dan layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

### Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0,003, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

### Pengaruh Stres kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0,024, dimana tingkat signifikan lebih kecil dari level alpha sebesar 0,05, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa variabel Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan uji hipotesis didapatkan nilai 0,022. Dengan demikian hipotesis penelitian pertama yang berbunyi "Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan" **diterima**.

Alasan utama karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya termotivasi bekerja di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Surabaya adalah untuk mendapatkan gaji yang layak, tunjangan, penghargaan, dan jaminan-jaminan sosial. Hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa motivasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya tinggi karena mereka puas terhadap tunjangan dan jaminan hari tua yang didapatkan dari perusahaan. Semakin tinggi Motivasi dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya tersebut. Oleh karena itu, apabila BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan, maka perlu memperhatikan sejauh mana kualitas Motivasi kerja yang diberikan pada pegawai.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Poniasih dan Dewi (2015) yang membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Demikian juga pada penelitian Saputra dan Adnyani (2019) menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan uji hipotesis didapatkan nilai 0,003 untuk variabel Komunikasi. Dengan demikian hipotesis penelitian kedua yang berbunyi "Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan" **diterima**.

Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja Karyawan mendukung teori yang dikemukakan oleh Priansa (2017:231) dimana aspek komunikasi yang berjalan lancar di suatu perusahaan, maka karyawan akan lebih dapat memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang ada di perusahaan dan akan timbul suatu kepuasan kerja pada karyawan. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Artinya semakin baik Komunikasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya tersebut. Hasil pengamatan peneliti bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya sangat baik. Contohnya sebelum mulai bekerja, karyawan BPJS Ketenagakerjaan melakukan pertemuan atau *zoom meeting* guna membahas hasil pelayanan dan rencana pelayanan kemudian.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil Saputra dan Adnyani (2019) serta Poniasih dan Dewi (2015) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Jadi semakin baik tingkatan komunikasi dalam suatu perusahaan maka tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut juga semakin meningkat.

### **Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh \ signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Dari hasil uji hipotesis didapatkan nilai 0,024 untuk variabel stres kerja, dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi "Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan" **diterima**.

Hal tersebut dikarenakan peneliti menemukan bahwa pelayanan terbaik harus diberikan kepada peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya, namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan terbaik harus dapat tetap diberikan she ingga upaya-upaya untuk mengurangi stres kerja seperti meninggalkan tempat kerja sementara dan

melakukan olahraga ringan di ruangan terbuka dan dilakukan oleh karyawan. Lebih lanjut, hasil tanggapan responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju bahwa mereka tidak mengalami stres kerja sebelum dan pada saat bekerja. Artinya para karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya pernah mengalami stres kerja sebelum dan pada saat bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Adnyani (2019) bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat stres yang rendah akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian Diputra dan Surya (2018).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan yang telah dilaksanakan oleh peneliti, maka bisa diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut: (1) Motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Motivasi para karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya yang tinggi. Sehingga mampu menghasilkan kepuasan kerja Karyawan yang tinggi juga. Hal tersebut di latar belakang bahwa karyawan puas terhadap tunjangan dan jaminan hari tua yang didapatkan dari perusahaan. (2) Komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Komunikasi para karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya yang tinggi. Sehingga mampu menghasilkan kepuasan kerja Karyawan yang tinggi juga. Hal tersebut di latar belakang oleh komunikasi para karyawan sebelum bekerja mendorong mereka meningkatkan pelayanan pada peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan. (3) Stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. Walaupun karyawan pernah mengalami stres kerja sebelum dan pada saat bekerja namun mereka mampu mengatur dirinya untuk mengatasi hal tersebut guna memberikan pelayanan kepada peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan yang terbaik.

### **Keterbatasan**

Berdasarkan pada hasil kesimpulan, maka peneliti memiliki beberapa keterbatasan dalam penelitian skripsi yaitu sebagai berikut: (1) Dalam penelitian ini hanya menerapkan hasil dari metode survey dengan menyebarkan kuesioner sehingga terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. (2) Penggunaan variabel penelitian hanya terbatas pada 3 variabel yaitu motivasi, komunikasi, dan stres kerja dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### **Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang didapatkan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Bagi Perusahaan (1) Motivasi: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya perlu mempertimbangkan pemberian penghargaan terkait prestasi kerja seperti pemberian piagam penghargaan bagi karyawan teladan, ataupun pujian pada saat karyawan bekerja dari atasan. (2) Komunikasi: Meningkatkan intensitas komunikasi tetapi tetap dalam batasan antar karyawan seperti pertemuan guna penambahan topic peningkatan pelayanan yang dapat diberikan karyawan kepada peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. (3) Stres Kerja: Guna mengurangi stres kerja pada karyawan, sebaiknya kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya mengadakan olahraga bersama seminggu sekali pada hari sabtu

pukul 06.00 di halaman kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya. (4) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian dengan cakupan lain ataupun yang lebih luas yaitu seperti mencari obyek penelitian selain BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut, menggunakan sampel penelitian yang lebih banyak, menambahkan variabel lain seperti lingkungan kerja, komitmen organisasional, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompetensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S. dan Y. C. Nisa. 2017. Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18 (1), 9-15.
- BPJS Ketenagakerjaan. *Sejarah kami*. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>. Diakses tanggal 31 Oktober 2021.
- Desa, M. N., Khoon, L. T., dan Asaari, H. A. H. M. 2018. Work Stress Toward Work Environment, Management Support and Employee Satisfaction among Employees of Public Organizations. *International Journal of Asian Social Science*, Vol. 8 No. 1.
- Endang Dwiningsih. 2010. 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): h:20-25.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, James L., et al., 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, I 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hans, A., Soofi A. M., Sultan K., Abdulla S. M. A. S. 2014. A Study on Work Stres and Job Satisfaction among Headmasters: A Case Study of Bilingual Schools in Sultanate of Oman - Muscat. *Journal Of Sociological Research*, 5 (1): 40-46.
- Jurnal entrepreneur. Mengenal BPJS Ketenagakerjaan Bagi Perusahaan. <https://www.jurnal.id/id/blog/mengenal-bpjs-ketenagakerjaan-bagi-perusahaan/>. Diakses tanggal 19 Januari 2022.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manajemen Perusahaan*. Rosda Karya. Bandung.
- Poniasih dan Dewi, 2015. Pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 6, 2015: 1560-1573.
- Priansa, 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Cetakan ke-1. Penerbit CV Pustaka Setia. Bandung.
- Robbins and Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Edisi dua. Cetakan keempat belas. Penerbit Salemba Empat. 7 (3): 256-258. Jakarta.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Gramedia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jilid 1 & 2, Alih Bahasa :Hadyana Pujaatmaka, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Santoso, dan Singgih. 2012. *Statistik Parametrik*. Edisi dua. Cetakan pertama. Penerbit: PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Saputra M, P, P. dan Adnyani I, G, A, D. 2019. Pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 1, 2019: 6961 - 6989.
- Sugiyono. 2012. *Perspektif Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung:
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung:
- Wakhyuni. 2019. Analisis Kemampuan, Komunikasi dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitha Sarana Niaga. *Jurnal.pancabudi.ac.id*. Juman 11 (1), 271-278.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima. Cetakan ke-11 dan cetakan ke-12. Penerbit RajaGrafindo Persada. Depok.