

**PENGARUH KOMUNIKASI, STRES KERJA DAN  
KEPERCAYAAN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN**  
**(Studi Kasus Pada PT. Artha Infotama)**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH KOMUNIKASI, STRES KERJA DAN  
KEPERCAYAAN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN**  
**(Studi Kasus Pada PT. Artha Infotama)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



**Nama : Khaerunisah**

**Nim : 43116110010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khaerunisah  
Nim 43116110010  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 November 2020



Khaerunisah

43116110010

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

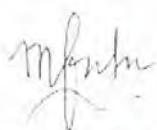
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Khaerunisah  
Nim : 43116110010  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Stres Kerja dan Kepercayaan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Artha Infotama

Tanggal Lulus Ujian : 26 November 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing,



Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM

Tanggal : 10 Desember 2020

Ketua Penguji



Lisnatiawati Saragih, SE, MM

Tanggal : 07 Desember 2020

Dekan,

UNIVERSITAS

Ketua Program Studi S1Manajemen

# MERCU BUANA



Dr. Harnovin Sah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal :

## **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi, stres kerja, dan kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja PT. Karyawan Artha Infotama. Penelitian ini dilakukan terhadap 92 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Analisis data yang digunakan adalah pemodelan persamaan struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepercayaan organisasi positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : Komunikasi, Stres kerja, Kepercayaan Organisasi, Kepuasan Kerja.



## **ABSTRACT**

*This study was to determine the effect of communication, work stress, and organizational confidence on the job satisfaction of PT. Artha Infotama's employees. This research was conducted on 92 respondents using an associative quantitative approach. Analysis of the data used is structural equation modeling. The results showed that communication had a positive and significant effect on job satisfaction, job stress had a positive and significant on job satisfaction, Organizational trust had a positive and significant on job satisfaction,*

*Keywords:* Communication, Job Stress, Organizational Trust, Job Satisfaction.



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Stres Kerja dan Kepercayaan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Kasus pada PT. Artha Infotama“. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti hantarkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, AK., M.Si., CA., CIPAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Daru Asih.,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Tine Yuliantini, S.Par., MM dan Ibu Dr. Erna Sofiana Imaningsih, M.Si.

Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercubuana.

5. Kedua orang tua tercinta Bapak Sumitro dan Ibu Kotimah yang selalu memberikan saya semangat, doa, dan material yang tiada henti hentinya kepada peneliti serta memberikan semangat dan inspirasi serta Muhammad Yusuf yang telah memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Karyawan PT. Artha Infotama. Yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Untuk sahabat dan teman – teman manajemen yang selalu memberikan doa dan dukungan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 26 November 2020

Khaerunisah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>ABSTRACT .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2. Kepuasan Kerja.....	12
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	12
b. Pengaruh Kepuasan Kerja .....	13
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	16
d. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	17
3. Komunikasi.....	17
a. Pengertian Komunikasi .....	17
b. Proses Komunikasi.....	18
c. Pengelolaan Komunikasi.....	21
d. Dimensi dan Indikator Komunikasi .....	23
4. Stres Kerja.....	24
a. Pengertian Stres Kerja.....	24
b. Gejala atau Tanda Karyawan Mengalami Stres Kerja .....	24
c. Cara Mengatasi Stres Kerja.....	25
d. Dimensi dan Indikator Stres Kerja .....	27
5. Kepercayaan Organisasi .....	27
a. Pengertian Kepercayaan Organisasi.....	27
b. Dimensi dan Indikator Kepercayaan .....	29
6. Penelitian Terdahulu .....	30
B. Pengembangan Hipotesis .....	36
1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja .....	36
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	37
3. Pengaruh Kepercayaan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
B. Desain Penelitian.....	40
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	41
1. Definisi Variabel Penelitian.....	41
2. Operasional Variabel .....	43
D. Pengukuran Variabel .....	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
1. Populasi Penelitian.....	47
2. Sampel Penelitian .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis .....	48
1. Analisis Deskriptif .....	48
a. Deskripsi Responden.....	48
b. Deskripsi Variabel.....	48
2. Uji Instrumen .....	49
3. Analisis Partial Least Square .....	50
a. <i>Pengertian Partial Least Square</i> .....	50
b. Menguji Model Pengukuran <i>Outer Model</i> .....	50
c. Menguji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	54
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	55
3. Struktur Organisasi .....	56
4. Karakteristik Profil Responden.....	57
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	59
B. Hasil Perhitungan .....	60
1. Statistik Deskriptif .....	60
2. Analisis SEM Menggunakan <i>SmartPLS</i> .....	62
a. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	62
b. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	72
c. Pembahasan.....	78
3. Pengaruh Kepercayaan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	80
A. Simpulan .....	80
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	82
<b>LAMPIRAN.....</b>	87

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Kompensasi di PT. Artha Infotama	4
1.2	Hasil Pra Survey	5
2.1	Penelitian Terdahulu	30
3.1	Operasional Variabel Kepuasan Kerja	44
3.2	Operasional Variabel Komunikasi	45
3.3	Operasional Variabel Stres Kerja	46
3.4	Operasional Variabel Kepercayaan Organisasi	47
3.5	Skala <i>Likert</i>	47
4.1	Jenis Kelamin Responden	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	59
4.5	Statistik Deskriptif	60
4.6	Hasil Uji Validitas I	63
4.7	Hasil Uji Validitas II	67
4.8	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) II	69
4.9	Hasil Uji Validitas Diskriminan II	69
4.10	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Validitas II	70
4.11	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Validitas II	71
4.12	Nilai <i>R Square</i>	73
4.13	<i>Q-Square</i>	74
4.14	Hipotesis	77

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Rerangka Konseptual	39
4.1	Struktur Organisasi	56
4.2	Uji Validitas I	63
4.3	Uji Validitas II	66
4.4	Hasil Pengujian Uji <i>Composite Reliabel</i> II	71
4.5	Hasil Pengujian Uji <i>Cronbach Alpha</i> II	72
4.6	<i>R Square</i>	73
4.7	<i>Bostrapping</i>	76



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian	89
2	Hasil Olah Data	95
3	Hasil Jawaban Responden	103
4	Wawancara	104

