

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK KERJA, DAN STRES  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
FARMERS MARKET KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh:**

**M. BAYU ANGGARA**

**NPM: 18.01.11.02.55**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2022**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Bayu Anggara  
Nomor Pokok/NPM : 18.01.11.02.55  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK KERJA,  
DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN FARMERS MARKET  
KOTA PALEMBANG

Pembimbing Skripsi

Tanggal 17 Oktober 2022 Pembimbing I: Baidowi Abdhie, S.E., M.P  
NIDN: 0210116101

Tanggal 17 Oktober 2022 Pembimbing II: Herman Efrizal, S.E., MM  
NIDN: 0202066602

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Msy. Mikial, SE. M.Si.Ak.CA.CSRS  
NIDN: 0205026401

Mariyam Zanariah, S.E., MM  
NIDN: 0222096301

162 / PS / DFE / 22

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Bayu Anggara  
Nomor Pokok/NPM : 18.01.11.02.55  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK KERJA,  
DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN FARMERS MARKET  
KOTA PALEMBANG

Penguji skripsi :

Tanggal 17 Oktober 2022 Ketua Penguji : Baidowi Abdhie, S.E., M.P  
NIDN: 0210116101

Tanggal 17 Okt 2022 Penguji I : Herman Efrizal, S.E., MM  
NIDN: 0202066602

Tanggal 17 Oktober 2022 Penguji II : Dra Yasmina Martini, MM  
NIDN: 0228035901

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal 17 Oktober 2022

Dr. Msy Mikial, S.E., M.Si.Ak.CA.CSRS  
NIDN: 0205026401

Ka. Prodi Manajemen  
Tanggal 17 Oktober 2022

Mariyam Zanariah, S.E., MM  
NIDN: 0222096301



162 / PS / DFE / 22

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Bayu Anggara  
Nomor Pokok : 1801110255  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Farmers Market Kota Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pertanyaan tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan konsekuensinya.

Palembang, Oktober 2022



M. Bayu Anggara

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### *MOTTO :*

*“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang”. (Imam Syafi’i)*

*“Mengeluh hanya akan membuat kamu semakin kesulitan, perbanyak syukur dan Mengingat Allah agar hatimu tenang” (Penulis)*

### *Kupersembahkan Kepada :*

- Ayahanda dan Ibunda tercinta
- Saudara-saudaraku tersayang
- Sahabat-sahabatku

## KATA PENGANTAR

**Assalamua'alaikum Wr. Wb**

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Karyawan Farmers Market Kota Palembang”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun akan diterima oleh penulis dengan rendah hati.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pemimbing, keluarga, dan teman-teman sekalian penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis dengan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Mariyam Zanariah, SE. MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Bapak Baidowi Abdhie SE.M.P selaku dosen pemimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Herman Efrizal, SE. MM selaku dosen pemimbing II skripsi yang juga telah memberikan bimbingan serta meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan arahan dalam penulisan ini.
5. Ibu Kamariah, SE. MM selaku dosen pemimbing akademik yang telah memberikan masukan-masukan yang baik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan dan Staff Farmers Market kota Palembang yang telah memberikan data dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ayahanda dan Ibundaku yang tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun materi, memotivasi serta memberikan doa yang baik tak pernah henti-hentinya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Sahabat-Sahabatku Sentri, Fitria, Ramli, Edi dan Nopus yang telah memberikan motivasi, semangat dan juga saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman manajemen Universitas Tridianti Palembang terimakasih atas dukungan, informasi, semangat, pengalaman selama kuliah. Semoga tali silaturahmi kita terus terjalin dan semoga kita menjadi orang yang sukses.
10. Almamaterku dan semua pihak yang telah memberikan masukan, nasehat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian, keterbatasan waktu, tenaga dan juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, September 2022

Penulis

M. Bayu Anggara

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	11
2.1.1 Komunikasi .....	11
2.1.2 Konflik Kerja .....	14
2.1.3 Pengertian Stres Kerja .....	23
2.1.4 Kepuasan Kerja .....	34
2.2 Penelitian Yang Relevan .....	51
2.3 Kerangka Berpikir.....	53
2.4 Hipotesis .....	54

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	56
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.2.1 Sumber Data.....	57
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	59
3.3.1 Populasi .....	59
3.3.2 Sampel .....	60
3.3.3 Teknik Sampling .....	62
3.4 Rancangan Penelitian .....	62
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	63
3.5.1 Variabel Penelitian .....	63
3.5.2 Definisi Operasional.....	64
3.6 Instrumen Penelitian.....	65
3.6.1 Uji Instrumen .....	68
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	68
3.7.1 Uji Normalitas .....	69
3.7.1 Uji Multikolinieritas .....	70
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	70
3.8 Teknik Analisis Data.....	70
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
3.9 Analisis Koefisien Korelasi .....	72
3.10 Analisis Koefisien Determinasi .....	73
3.11 Uji Hipotesis .....	73
3.11.1 Uji F.....	74
3.11.2 Uji T.....	75

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	78
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	78
4.1.2 Visi dan Misi Farmers Market .....	79
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	80
4.1.3.1 Struktur Organisasi .....	80
4.1.3.2 Uraian Tugas .....	80
4.2 Pembahasan dan Interpretasi.....	85
4.2.1 Deskripsi Profil Responden .....	85
4.2.2 Responden Berdasarkan Umur.....	85
4.2.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
4.2.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	87
4.2.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	87
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	88
4.3.1 Uji Validitas .....	88
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	91
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	94
4.4.1 Uji Normalitas .....	94
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	95
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	96
4.5 Metode Analisis Data .....	97
4.5.1 Uji Analisis Linier Berganda .....	97
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi .....	99
4.5.3 Analisis Koefisien Determinan .....	101
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	102
4.6.1 Uji F.....	102

4.6.2 Uji t.....	103
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan dan Jabatan .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Absensi Karyawan.....	7
Tabel 2.1 Pandangan Lama dan Baru tentang Konflik .....	20
Tabel 2.2 Penelitian Yang Relevan.....	51
Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	56
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan dan Jabatan .....	60
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	65
Tabel 3.4 Bobot Skor Skala <i>Likert</i> .....	67
Tabel 3.5 Interval Koefisien .....	72
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	87
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	88
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Komunikasi ( $X_1$ ) .....	89
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Konflik Kerja ( $X_2$ ).....	89
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Stres Kerja ( $X_3$ ).....	90
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (Y).....	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Komunikasi ( $X_1$ ) .....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Konflik kerja ( $X_2$ ) .....	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Stres Kerja ( $X_3$ ).....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Kerja (Y).....	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolineritas .....	95

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	96
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	100
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi .....	101
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	104

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	53
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	53
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	53

## ABSTRAK

**M. BAYU ANGGARA, Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Farmers Market Kota Palembang . (Dibawah Bimbingan Bapak Herman Efrizal, S.E, MM, dan Bapak Baidowi Abdhie, SE., M.P)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan (1) pengaruh Komunikasi, konflik kerja, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan farmers market kota palembang. (2) pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan farmers market kota palembang. (3) pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan farmers market kota palembang. (4) pengaruh *stres kerja* terhadap kepuasan kerja karyawan farmers market kota palembang. Pada penelitian ini berdasarkan uji t statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Komunikasi ( $X_1$ ) Konflik kerja ( $X_2$ ) dan *Stres Kerja* ( $X_3$ ) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan kerja Karyawan ( $Y$ ). Melalui uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Angka *adusted R square* sebesar 0,411 atau 4,11% yang menunjukkan bahwa 41,11% variabel dependen yaitu Kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh Komunikasi, Konflik kerja, dan stres kerja yang disebut sebagai variabel independen. Sedangkan 58,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci : Komunikasi, Konflik Kerja, Stres Kerja**

## **RIWAYAT HIDUP**

M. Bayu Anggara, dilahirkan di Palembang pada tanggal 11 Juni 2000 dari Ayah Ahmad dan Ibu Marza Yanni. Anak ke-2 dari 3 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 157 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2015 di SMP Negri 2 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMK ARINDA Palembang. Pada tahun 2018 penulis memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, November 2022

M. Bayu Anggara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, pelaku, dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju dan mundurnya perusahaan.

Manusia merupakan sumber daya paling penting dalam organisasi untuk mencapai keberhasilan, karena sumber daya manusia menunjang organisasi dengan bakat, karya, kreativitas dan dorongan. Manusia juga memiliki kebutuhan yang tidak terbatas, artinya kebutuhan manusia selalu bertambah dari waktu ke waktu. Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang dimilikinya, dicapai, dan dinikmati, oleh karena itu manusia terdorong untuk melakukan aktivitas dengan bekerja. Salah satu tuntunan bagi perusahaan adalah menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal dengan menjaga kepuasan kerja karyawannya. Karyawan yang memiliki rasa puas pada perusahaan akan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan serta memberikan effort kerja yang lebih pada pekerjaannya yang akhirnya dapat mendatangkan peluang pada keberhasilan perusahaan. Perusahaan yang baik seharusnya mampu memahami kebutuhan para karyawannya.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangat penting bagi kehidupan seseorang dan di pakai setiap saat dalam berinteraksi antara individu dengan individu lainnya dengan kelompok masyarakat. Proses interaksi sebagai komponen masyarakat, kelompok individu, dan organisasi dengan sistem kepemimpinan. Seorang pemimpin secara rutin harus berkomunikasi dengan pegawai atau stafnya untuk menyampaikan berbagai informasi penting yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Seorang pemimpin harus lebih baik berkomunikasi dengan pegawai maupun stafnya agar apa yang disampaikan lebih jelas dan efektif di lingkungan kerjanya.

Ali dan Haider (2012) interaksi yang baik antar anggota akan menghasilkan komunikasi efektif. Disamping indikasi rendahnya motivasi, juga terdapat permasalahan lain yaitu komunikasi yang kurang efektif. Pentingnya berkomunikasi bagi kehidupan seseorang dapat dikembangkan kemampuan berkomunikasi dengan seseorang sehingga berkomunikasi sangat efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Setiap fungsi manajemen sumber daya manusia selalu disertai komunikasi, dimulai dari proses seleksi, wawancara sampai pemutusan hubungan kerja semuanya membutuhkan komunikasi. Seiring perkembangan teknologi sudah sangat berkembang dari masa ke masa dan memudahkan masyarakat berkomunikasi baik itu tujuan individu maupun tujuan perusahaan. Dalam perusahaan sangat penting bagi kehidupan perusahaan karena tanpa komunikasi perusahaan tidak akan berjalan lancar dan mengakibatkan perusahaan akan berantakan. Melalui komunikasi seseorang dapat berinteraksi dan berhubungan dengan baik satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dan

merupakan faktor penting terjadinya aktivitas masyarakat. Komunikasi berfungsi sebagai kelompok, organisasi, maupun masyarakat termasuk dalam bentuk interaksi sosial yang mempengaruhi kerjasama, kepemimpinan, dan peniruan sosial. Tanpa komunikasi perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar dan tidak ada peluang bagi kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang.

Dalam organisasi yang cukup besar, komunikasi semakin rumit, jarak antara pimpinan dengan bawahan semakin jauh, sehingga muncul berbagai konflik di antara mereka. Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi antar kelompok, individu dan organisasi. Konflik dapat berdampak baik atau tidak baik tergantung pada pimpinan bagaimana mengontrol terjadinya konflik. Dampak positif yang terjadi pada konflik dapat memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif pada konflik misalnya dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok yang lainnya sehingga dapat mengganggu dan menghambat kinerja karyawan dalam bekerja. Sama halnya dengan konflik, stres pada karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan.

Menurunnya kepuasan kerja karyawan juga dapat terjadi jika karyawan mengalami stres. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (Job stress) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan (King, 2010:277).

Karyawan sebagai manusia dalam suatu organisasi harus dapat mengatasi masalah stres, baik melalui diri sendiri maupun pihak lain. Karyawan cenderung beranggapan bahwa stres merupakan bukanlah suatu pekerjaan hal yang penting bagi mereka, sehingga tidak bisa menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditentukan. Namun, tidak semua karyawan yang mengalami stres dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu sesuai target yang telah ditentukan..

Menurut Kouloubandi (2012) beberapa sumber stres di tempat kerja meliputi kelebihan beban kerja, pengawasan yang kurang kompeten, ketidakjelasan peran dan kurangnya pengakuan. Stres kerja akan menimbulkan biaya yang signifikan dalam hal produktivitas yang rendah, karyawan yang sakit, dan waktu yang hilang. Pernyataan ini menunjukkan stres yang berlebihan mengakibatkan perubahan perilaku, psikologis dan emosional seorang karyawan sehingga dapat mengganggu kinerjanya meliputi kualitas dan kuantitas hasil kerja yang kurang memuaskan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan demikian produktivitas dan hasil kerja kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Menurut Handoko (2010) kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Dalam menjalankan tugas, pimpinan perusahaan tentu saja tidak terlepas dari peran dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawannya, karena posisi kedudukan pimpinan merupakan posisi yang terpenting. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Maka dengan ini, perlu dilakukan suatu kegiatan penilaian kepuasan kerja karyawan.

Farmers Market Kota Palembang yang beralamat di Jln. R Sukanto No 8A. Aktivitas usaha Farmers Market Kota Palembang adalah Menjual Produk Makanan kebutuhan sehari-hari. Mendukung aktivitas usahanya, adapun jumlah karyawan pada tahun 2022 adalah 110 orang. Kegiatan karyawan Farmers Market Kota Palembang sebagian besar secara langsung berhubungan dengan customer, maka sudah selayaknya karyawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada customer. Beberapa masalah yang seringkali terjadi, diantaranya adalah pelayanan yang lebih cepat dan teliti kepada customer yang kenal baik terhadap karyawan atau pimpinan, beberapa karyawan yang cerewet dalam memberi pelayanan, antrean yang panjang sehingga customer harus lama menunggu. Banyaknya masalah-masalah tersebut dapat berimbas pada menurunnya jumlah customer sehingga hal ini harus segera diantisipasi oleh pihak manajemen dengan meningkatkan kepuasan karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik yang pada akhirnya memuaskan nasabah. Rendahnya kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari masih terlihat ada karyawan yang sering datang terlambat dan pulang mendahului jam kerja, dan banyak yang tidak masuk kerja yang menunjukkan rasa ketidakpuasan karyawan

dalam bekerja. tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan pasti memiliki konflik dan stress kerja yang dialami karyawannya. Tingkat kepuasan karyawan merupakan salah satu terpenting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan. Faktor kepuasan kerja ini dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Berikut ini jumlah karyawan pada Farmers Market kota Palembang .

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Karyawan**  
**Farmers Market kota Palembang**

<b>No.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1.	Store Manager	1
2.	Asissten Manager	2
3.	Supervisor	10
4.	Asissten Supervisor	9
5.	Administrasi	7
6.	Staf Kasir	20
7.	Staf Fnv	10
8.	Staf BSD	10
9.	Staf <i>Receiving</i>	8
10.	Staf <i>Groceries</i>	15
11.	<i>Security</i>	12
12.	<i>Customer Service</i>	6
<b>Total</b>		<b>110</b>

*Sumber : HRD Farmers Market kota Palembang (2022)*

Kurangnya Komunikasi dapat berakibat buruk dalam menyelesaikan tugas/ pekerjaan karyawan. Tidak sedikit karyawan yang tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya akibat kurangnya Komunikasi antar rekan kerja dan menimbulkan konflik sehingga berpengaruh kepada kehadiran/absensi karyawan. Begitu juga dengan stres kerja, mayoritas karyawan yang mengalami stres kerja biasanya juga tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya. Sikap stres kerja yang dialami karyawan dapat berupa menunda pekerjaan, dan perasaan yang tidak senang dalam bekerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat absen yang rendah dilihat sebagaimana data berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Absensi Karyawan**  
**Pada Farmers Market kota Palembang**

<b>Kriteria Absensi</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>
Sakit	<b>246</b>	<b>356</b>	<b>478</b>
Izin	<b>63</b>	<b>79</b>	<b>85</b>
Cuti	<b>227</b>	<b>367</b>	<b>547</b>
Alpha	<b>58</b>	<b>89</b>	<b>115</b>
Jumlah Hari Absen	<b>594</b>	<b>891</b>	<b>1225</b>
Jumlah Hari Kerja	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Jumlah Pegawai	<b>110</b>	<b>110</b>	<b>110</b>
Persentase	<b>20%</b>	<b>30%</b>	<b>41,24%</b>

Sumber HRD. Farmers Market kota Palembang

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa tingkat kehadiran kerja karyawan pada Farmers Market kota Palembang di Bulan Maret 2022 yaitu 20% sedangkan pada Bulan April 2022 meningkat menjadi 30% dan mengalami peningkatan kembali pada bulan Mei 2022 sebesar 41,24%. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan .

Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap rajin dan penuh inovatif atau berperilaku positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya jika karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah maka prestasi kerja rendah dan berperilaku negatif terhadap pekerjaannya seperti timbul rasa malas, tidak disiplin dalam bekerja, dan lain-lain.

Meningkatkan kepuasan kerja karyawan, maka salah satu usaha yang dilakukan manajemen adalah menghindari tingginya konflik. Hal ini dilaksanakan melalui komunikasi tatap muka dengan karyawan berkaitan dengan konflik yang dihadapi. Program konseling dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan karyawan berkaitan dengan pekerjaannya, sehingga dapat diberikan bimbingan dan solusi pemecahan masalah. Mengarahkan karyawan agar melaksanakan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya menurut hierarki struktur organisasi. Adanya perhatian dan ditemui permasalahan berkaitan dengan kurangnya komunikasi, konflik dan stres dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka sangat layak dalam penelitian ini diteliti lebih jauh lagi pengaruh Komunikasi, konflik kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Farmers Market Kota Palembang. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Farmers Market Kota Palembang”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari uraian diatas maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Komunikasi, Konflik Kerja, dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Farmers Market Kota Palembang?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Farmers Market Kota Palembang?
3. Apakah Konflik Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Farmers Market Kota Palembang?
4. Apakah *Stres Kerja* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Farmers Market Kota Palembang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan :

1. Pengaruh Komunikasi, Konflik kerja, dan Stres Kerja secara simultan terhadap kepuasan karyawan Farmers Market Kota Palembang.
2. Pengaruh Komunikasi secara parsial terhadap kepuasan karyawan Farmers Market Kota Palembang.
3. Pengaruh Konflik kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan Farmers Market Kota Palembang.

4. Pengaruh Stres Kerjasecara parsialterhadap terhadap kepuasan karyawan Farmers Market Kota Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan hasil adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi tambahan atau wawasan baru untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan Komunikasi, Konflik kerja, dan Stres Kerja terhadap kepuasan karyawan.

2. Bagi Farmers Market

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan, saran dan informasi bagi Farmers Market Kota Palembang untuk memperhatikan dan mengembangkan sumber daya manusia agar termotivasi untuk meningkatkan kualitasnya kerjanya.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi pengetahuan mahasiswa dan diharapkan menjadi acuan salah satu sumber informasi dalam penelitian lanjutan khususnya dalam masalah Komunikasi, Konflik kerja, dan Stres Kerja terhadap kepuasan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Audina Putri Pratami. (2019). Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada PD. Pasar Jaya), 16 (1), 18-38
- Adi, Ibnu. 2014. Pengaruh Komunikasi, Motivasi, keahlian dan kepemimpinan Terhadap kepuasan Kerja karyawan Koperasi Sopir Transportasi Indonesia (KOSTI SOLO). Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anwari, Muhamad et al. 2016. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Branch Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 41, No.1..
- Dahliawati. (2015). Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sawahlunto. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol.3, No.2.
- Dhania, Dhini Rama. 2010. “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)”. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus. Vol. I No. 1, pp. 15-23.
- Gandana. (2003). Pengendalian Konflik Dalam Organisasi. Jurnal. Wacana Seni Rupa Vol.3 No.6
- Haryani. S. (2010). Analisis Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 13.
- Hasibuan. 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Group, Kencana Prenada media: Jakarta
- Melani, Titis. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja (studi pada karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Yayasan Farmasi Semarang. Naskah Publikasi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Noviana, Marvinia. 2014. Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Jati Cabang Kediri. Skripsi. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang (2021).

- Paramarta, Vip dan Tendi Haruman. (2005). Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan Dan Skala Pengukurannya. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Ekonomi*. Vol.6, No.3
- Ruhana, Ika. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (studi pada Karyawan PT.TASPEN (PERSERO) Cabang Malang).*Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8 (1) Februari 2014
- Tunjungsari, P. (2011). Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Manajemen*. Volume 1 No.1
- Yuda Oji Kurniawan. 12.1.02.02.0222: “Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Nusantara Card Semesta Kediri, Skripsi, Manajemen, Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri tahun 2016. Hal.22-25