



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Bandung

Skripsi

Oleh

Aunyke Feren Firmansyah

2016310115

Bandung
2021



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Aunye Feren Firmansyah

2016310115

Pembimbing

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Aunyke Feren Firmansyah
Nomor Pokok : 2016310115
Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai
di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 28 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

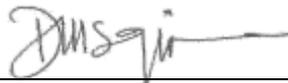
Ketua sidang merangkap anggota

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 

Sekretaris

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

: 

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aunyke Feren Firmansyah
NPM : 2016310115
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai
di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 Juli 2021



Aunyke Feren Firmansyah

ABSTRAK

Nama : Aunyke Feren Firmansyah

NPM : 2016310115

Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung” dan penelitian ini dilatarbelakangi karena ingin melihat apakah rasa stres kerja mempengaruhi rasa kepuasan kerja pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang terbilang saat pandemi covid-19 ini memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan dan diselesaikan dengan cepat untuk membantu mengatasi keadaan saat ini.

Dalam penelitian ini membahas mengenai stres kerja itu akan dirasakan oleh seorang pegawai di dalam lingkup kerjanya yang kemudian akan berpengaruh kepada kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teori dari Stephen P. Robbins untuk stres kerja dan kepuasan kerja, kemudian membahas mengenai pengaruh dari stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan strategi penelitian eksplanatori tipe kausal, menggunakan strategi rancangan penelitian survei, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara juga menyebarkan kuesioner kepada anggota Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan menggunakan sampel jenuh sebanyak 70 orang sebagai responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis data sebab akibat dengan mengukur distribusi frekuensi, sentral tendensi, median, uji normalitas, uji linearitas, uji korelasi dengan *Sommer's*, hipotesis statistik, uji signifikansi, dan koefisien determinasi dengan menggunakan program *Statistical Package fo The Social Science (SPSS)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja yang dirasakan rendah, kepuasan kerja yang dirasakan tinggi, korelasi antara stres kerja terhadap kepuasan kerja yang cukup kuat, arah hubungan linear negatif, ada pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, sehingga dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan arah hubungan linear negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Kata kunci: Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Pengaruh, Linear negatif

ABSTRACT

Name : Aunyke Feren Firmansyah

NPM : 2016310115

Title : *The Effect of Job Stress on Employee Job Satisfaction at the Bandung City Communication and Information Office*

The purpose of this study, titled "The Effect of Job Stress on Employee Job Satisfaction at the Bandung City Communication and Information Office," is to see if work stress affects employee job satisfaction at the Bandung City Communication and Information Office, which is being considered during the Covid-19 pandemic. It has a lot of work to do, and it must be completed swiftly in order to cope with the current situation.

Employees at the Bandung City Communication and Information Office would experience work stress as a result of their work, which will damage their job satisfaction. The hypothesis of Stepehn P. Robbins regarding job stress and job satisfaction is used in this study, which then explores the impact of job stress on job satisfaction.

The method used in this study is quantitative research with a descriptive approach with a causal type of explanatory research strategy, and data collection techniques include interviewing and distributing questionnaires to members of the Bandung City Communication and Information Office using a saturated sample of 70 people as respondents. The Statistical Package for The Social Science Program was used to perform causal data analysis, which included measuring frequency distribution, central tendency, median, normality test, linearity test, correlation test with Sommer's, statistical hypothesis, significance test, and coefficient of determination.

The findings of this study show that job stress is low and job satisfaction is high, that there is a strong correlation between job stress and job satisfaction, that the direction of the linear relationship is negative, that there is an influence between job stress and job satisfaction, and that there is a significant effect in this study. Employees at the Department of Communication and Information Technology in Bandung had a significant negative linear association between job stress and job satisfaction.

Keyword: Job Stress, Job Satisfaction, Influence, Negative linear

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung”. Penulisan ini dibuat untuk memenuhi syarat sidang dan kelulusan S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Katolik Parahyangan.

Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus karena sudah membimbing dan memberi kekuatan kepada saya selama menjalani penulisan skripsi ini sampai lulus.
2. Dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A karena telah memberikan bimbingan, pembelajaran, bahan seminar, pengetahuan, dan juga nasehat selama bimbingan.
3. Kepada orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dari awal kuliah hingga bisa menyelesaikan skripsi.
4. Pihak univeritas baik dosen maupun pengurus karena telah membantu proses-proses dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini hingga sidang nanti sampai kelulusan.
5. Keluarga Berencana yang sudah ada untuk penulis sejak lama (Sheila, Samuel, Dena, Dillo, Blofel, Aldo, Kevin, Kharis) yang selalu mengingatkan untuk cepat-cepat lulus dan juga selalu memberikan dukungan saat senang atau sedih.

6. Teman-teman semasa masih bisa kuliah yang sudah terlebih dahulu meninggalkan Unpar ke tempat yang lebih baik ada Umie, Revina, Karin, dan Ninda.
7. Teman-teman seperjuangan skripsi yang selalu berjuang sama-sama buat penyelesaian skripsi ini dikala pandemi 2020-2021 ada Josephine, Riyo, Mega, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan.
8. Kemudian pihak-pihak lain yang terkait dengan segala urusan skripsi ini, sehingga dapat penulis selesaikan.
9. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Dalam pembuatan penelitian skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan, baik dalam penulisan, bahasa, maupun struktur. Maka dari itu penulis harapkan kritik dan saran agar penulisan ini menjadi lebih baik lagi dan akan bermanfaat bagi yang lainnya.

Bandung, 28 Juni 2021

Penulis

Aunyke Feren Firmansyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II RANCANGAN PENELITIAN	14
2.1 Pengertian Rancangan Penelitian.....	14
2.2 Tipe Rancangan Penelitian	14
BAB III KERANGKA TEORI.....	17
3.1 Stres Kerja	17
3.1.1 Definisi Stres Kerja.....	17
3.1.2 Sumber Stres Kerja	18
3.2 Kepuasan Kerja.....	21
3.2.1 Definisi Kepuasan Kerja	21
3.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja.....	22
3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	24
3.4 Penelitian Terdahulu	25
3.5 Model Penelitian	27
3.6 Hipotesis	28
BAB IV METODE PENELITIAN	29
4.1 Pengumpulan Data.....	29
4.1.1 Populasi dan Sampel.....	29
4.1.2 Pengukuran Variabel.....	29

4.1.3 Pengumpulan Data.....	38
4.2 Analisis Data	39
BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL	43
5.1 Ciri Biografis	43
5.1.1 Jenis Kelamin	44
5.1.2 Usia	45
5.1.3 Tingkat Pendidikan	46
5.1.4 Lama Kerja.....	47
5.2 Deskripsi tentang Tingkat Stres Kerja	47
5.2.1 Tuntutan Tugas.....	47
5.2.2 Tuntutan Peran.....	50
5.2.3 Tuntutan Interpersonal	52
5.2.4 Deskripsi tentang Indeks Tingkat Stres Kerja	53
5.3 Dimensi Sumber Kepuasan Kerja	54
5.3.1 Pekerjaan Itu Sendiri.....	54
5.3.2 Gaji	57
5.3.3 Promosi	58
5.3.4 Supervisi.....	59
5.3.5 Kelompok Kerja	61
5.3.6 Deskripsi tentang Tingkat Kepuasan Kerja.....	62
5.4 Analisis Data Korelasional antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja.....	63
5.4.1 Uji Normalitas	63
5.4.2 Uji Linearitas.....	64
5.4.3 Uji Kekuatan Korelasi.....	65
5.4.4 Uji Signifikansi.....	68
5.4.6 Koefisien Determinasi	68
BAB VI PEMBAHASAN	69
6.1 Stres Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ..	69
6.2 Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung	71
6.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	72

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	74
7.1 Kesimpulan.....	74
7.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79
Lampiran Kuesioner	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Kurva Pengaruh Negatif Stres Kerja Terhadap Kepuasan.....	27
Gambar 5. 1 Jenis Kelamin.....	44
Gambar 5. 2 Usia.....	45
Gambar 5. 3 Tingkat Pendidikan.....	46
Gambar 5. 4 Lama Kerja.....	47
Gambar 5. 5 Kurva Linear Negatif Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja..	65
Gambar 5. 6 Kurva Hipotesis Uji Statistik.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Operasionalisasi Variabel.....	29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 3 Tabel Instrumen Cronbach.....	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 5 Ukuran Derajat Hubungan.....	41
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Stres Kerja Dalam Tuntutan Tugas.....	47
Tabel 5. 2 Kategorisasi Dimensi Stres Kerja dalam Tuntutan Tugas	49
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Stres Kerja Dalam Tuntutan Peran.....	50
Tabel 5. 4 Kategorisasi Dimensi Stres Kerja dalam Tuntutan Peran	51
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Stres Kerja Dalam Tuntutan Interpersonal.....	52
Tabel 5. 6 Kategori Stres Kerja Dalam Dimensi Tuntutan Interpersonal.....	53
Tabel 5. 7 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Stres Kerja.....	53
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kepuasan Kerja Dalam Pekerjaan Itu Sendiri.....	54
Tabel 5. 9 Kategori Dimensi Kepuasan Kerja Dalam Pekerjaan Itu Sendiri.....	56
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kepuasan Kerja Dalam Gaji.....	57
Tabel 5. 11 Kategori Dimensi Kepuasan Kerja Dalam Gaji.....	57
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kepuasan Kerja Dalam Promosi.....	58
Tabel 5. 13 Kategori Dimensi Kepuasan Kerja Dalam Promosi.....	59
Tabel 5. 14 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kepuasan Kerja Dalam Supervisi.....	59
Tabel 5. 15 Kategori Dimensi Kepuasan Kerja Dalam Supervisi.....	60
Tabel 5. 16 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kepuasan Kerja Dalam Kelompok Kerja.....	61
Tabel 5. 17 Kategori Dimensi Kepuasan Kerja Dalam Kelompok Kerja....	62
Tabel 5. 18 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 5. 19 Uji Normalitas.....	63
Tabel 5. 20 Uji Linearitas.....	64
Tabel 5. 21 Uji Korelasi Sommer's.....	66
Tabel 5. 22 Uji Signifikansi.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan bagi para pekerja di suatu organisasi dalam pekerjaannya menjadi hal yang sangat diperhatikan karena jika orang tersebut tidak merasa puas di dalam pekerjaannya akan berpengaruh kepada organisasi tersebut. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil jika mencapai target atau tujuan dari organisasi tersebut. Tetapi dalam mencapai keberhasilan itu tidak terlepas dari dukungan yang diberikan oleh pegawainya, salah satu bentuk dukungan tersebut dapat dilihat dari kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi suatu hal yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi, hal tersebut dapat terjadi jika pegawai berkontribusi untuk dapat memajukan organisasi dimana tempat dia bekerja dengan nilai kepuasan kerja yang positif¹, kepuasan kerja dapat diukur dengan evaluasi dari setiap anggota organisasi mengenai hasil pekerjaannya.² Kepuasan masing-masing individu itu berbeda-beda dan abstrak, mencari kepuasan itu sama saja dengan mencari kebahagiaan diri tetapi sebenarnya orang tidak mencari kepuasan yang lebih spesifik tetapi cenderung mengejar berbagai macam tujuan sehingga jika berbuat demikian maka mereka mungkin akan menemukan

¹ S. P. Robbins, dan T. A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi 15 (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 73.

² *Ibid*, 75.

kepuasannya.³ Rasa puas seseorang merupakan perilaku psikologi⁴, yang dimana dalam pekerjaan bukan saja hanya menyinggung mental seseorang dan bagaimana proses selama mereka melakukan tugasnya tetapi juga menyinggung soal penghargaan apa yang akan mereka dapatkan jika mereka bisa membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, yang paling umum biasanya dengan diberikan bonus ataupun kenaikan pangkat yang memang pantas dengan melihat berbagai macam aspek. Tidak dapat dipungkiri bahwa hal tersebut yang memang dapat membuat rasa puas seseorang dalam pekerjaannya, karena sebenarnya apa yang masing-masing pribadi mereka cari belum tentu sejalan dengan keinginan orang lain atau organisasi, tetapi dengan cara seperti itu mereka bisa mendapat kepuasannya sehingga organisasi juga bisa mencapai tujuannya.

Pengukuran kepuasan kerja seseorang tidak hanya dapat diukur dari satu aspek saja seperti gaji karena hal itu hanya menjadi salah satu faktor pendorong atau motivasi seseorang saja, tetapi pengukuran kepuasan kerja itu harus dilihat dari aspek keseluruhannya juga. Untuk sebagian orang, mereka melihat bahwa stres kerja dalam pekerjaan dapat dijadikan suatu hal yang positif, hal itu dinamakan perilaku yang konstruktif dikarenakan memungkinkan individu untuk mentolerir keadaan jika tidak menyenangkan atau mereka mencoba menghidupkan kembali kondisi kerja yang memuaskan untuk standarnya masing-masing⁵, tetapi kembali lagi bahwa karakteristik setiap individu itu berbeda-beda

³ T. M. Frasher, *Stres dan Kepuasan Kerja: Acuan Mencari Alternatif untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan dalam Lingkungan Kerja yang Sesuai* (Jakarta Pusat: PT Pustakan Binaman Pressindo, 2020), 101.

⁴ S. P. Robbins, dan T. A. Judge, *Op.cit.*, 2017, 13.

⁵ *Ibid*, 84.

maka dari itu kepuasan kerja seseorang dapat berbeda-beda tergantung kepribadian individu tersebut. Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang baik atau dapat dikatakan positif apabila pegawai merasa senang dan nyaman dengan pekerjaan, tugas, kewajiban, lingkungan kerja, bahkan dengan beban pekerjaannya. Kepuasan kerja seseorang itu berbeda-beda dan akan selalu berubah-ubah tergantung faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan tersebut yang mereka alami selama bekerja dan apakah stres tersebut akan mempengaruhi secara positif atau negatif.

Di dalam buku Stephen Robbins ada lima penyebab terjadinya ketidakpuasan atau aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu gaji, promosi, pekerjaan, supervisi, dan rekan kerja.⁶ Biasanya gaji seseorang itu menjadi hal yang paling sering dibicarakan jika menyangkut soal kepuasan kerja. Tetapi ada lagi hal yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu jika pekerjaan yang dilakukan di lingkungan yang memiliki iklim yang bagus, suasana yang tenang, dan tempat yang aman juga menjadi salah satu faktor kepuasan kerja seseorang⁷, berbeda dengan orang yang bekerja di tempat yang kotor, cuaca yang panas, dan bising akan memiliki kepuasan kerja yang rendah dikarenakan tidak mendukungnya lingkungan tempat kerja dengan kebutuhan untuk konsentrasi dan juga kenyamanan untuk menyelesaikan tugasnya.

Jika seseorang merasa senang dengan pekerjaannya atau nyaman dengan lingkungan kerjanya maka hal itu dapat dikatakan sebagai kepuasan, tetapi

⁶ *Ibid*, 79.

⁷ *Ibid*, 250.

sebaliknya jika seseorang merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya atau bahkan pekerjaannya maka hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan. Faktor penyebab kepuasan kerja ada banyak dan salah satu cara untuk melihat apakah mereka puas dengan pekerjaannya atau tidak adalah dengan mengukur stres kerja yang dialami oleh pegawainya, karena stres itu merupakan perasaan tertekan yang mereka alami dalam mengerjakan pekerjaannya atau dengan lingkungan tempat mereka bekerja, sehingga untuk mengalami yang namanya rasa puas dalam pekerjaan pun tidak ada. Berbicara tentang kepuasan kerja maka hal itu merupakan perasaan atau emosi dari seseorang, begitu juga dengan stres kerja yang juga merupakan perasaan atau emosi dari seseorang, bedanya jika berbicara kepuasan maka hal itu merupakan hal yang positif maka jika berbicara mengenai stres maka yang paling sering muncul adalah hal negatif. Stres kerja juga merupakan suatu perilaku psikologis seseorang, sehingga karena kepuasan kerja dan juga stres kerja merupakan suatu keadaan psikologis seseorang maka dapat diukur untuk dijadikan penelitian mengenai keadaan psikologis mereka saat ini.⁸ Stres kerja dapat berdampak negatif yang dimana nantinya akan menyebabkan hambatan atau gangguan dalam setiap aktivitas pekerjaan yang dilakukan sehingga akan membuat rasa ketidakpuasan dan stres kerja juga ada yang berdampak positif jika stres tersebut dijadikan acuan atau tantangan sehingga akan membuat rasa kepuasan. Tetapi jika berbicara mengenai stres pekerjaan maka hal yang akan selalu muncul adalah hal yang negatif di dalam pekerjaan, jarang ada pegawai yang dapat menjadikan stres itu suatu hal yang positif, karena biasanya

⁸ S. P. Robbins, dan T. A. Judge, *Op.cit.*, 2017, 13.

para pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaannya tetapi hanya sebagian dari mereka yang mau berbicara jujur mengenai perasaannya, selebihnya hanya sebatas untuk penilaian diri yang dapat dilihat orang lain saja tanpa memperlihatkan apa yang sebenarnya dirasakan.⁹ Biasanya stres kerja terjadi dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakter dari orang tersebut dengan aspek-aspek pekerjaannya.¹⁰

Berdasarkan penyebabnya, stres ada yang disebabkan oleh lingkungan seperti suhu, kelembaban, pencahayaan, ventilasi, kebisingan; disebabkan oleh organisasi seperti cara mengelola organisasi; peran dalam organisasi tempat bekerja seperti memiliki terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaan, kurangnya promosi atau promosi yang berlebihan, tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan, jam kerja berlebihan, hubungan dalam organisasi; lalu sosial yang terkait dengan kehidupan pribadi setiap individu.¹¹ Gejala dari stres di tempat kerja akan mempengaruhi kepada kepuasan kerja yang rendah, kinerja menurun, komunikasi tidak lancar, jeleknya pengambilan keputusan, inovasi kurang, dan pekerjaan tidak akan produktif. Gejala stres yang dikemukakan oleh Cooper & Straw dalam Watson (1986) & Dunham (2001) nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja.¹² Sumber stres dalam lingkungan pekerjaan dapat berasal dari hubungan antar pribadi, beban tugas, maupun lingkungan kerja. Sementara menurut Luthans di dalam

⁹ T. M. Frasher, *Op. cit.*, 2020, 50.

¹⁰ S. Mulyani, *Stres Kerja: Studi Kuantitatif tentang Pengaruh Stres Kerja terhadap Afektivitas Negatif, Pemberdayaan Psikologis, Kepuasan Kerja dan Kinerja* (Surabaya: Jenggala Pustaka Utama, 2009), 12.

¹¹ J. Stranks, *Stress at Work Management and Prevention* (Amsterdam: Elsevier, 2005), 16.

¹² S. Mulyani, *Op. cit.*, 2009, 14.

bukunya mengatakan untuk kepuasan kerja dapat diukur dari pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, kerjasama, dan kondisi kerja.¹³

Dikarenakan sters kerja berpengaruh kepada gejala psikologi seseorang yang nantinya akan berpengaruh juga kepada rasa kecemasan, depresi, dan juga kepuasan kerja, tetapi untuk kepuasan kerja ini yang paling sederhana dan jelas terkait efek psikologis dari stres kerja.¹⁴ Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang dipengaruhi rasa stres, nantinya akan berpengaruh kepada kepuasan pegawai itu sendiri, karena kepuasan kerja itu merupakan sikap seseorang terkait pekerjaannya berupa sikap positif atau negatif antara puas atau tidak puas.¹⁵ Kepuasan pegawai perlu diperhatikan oleh organisasi karena kepuasan pegawai nantinya akan berpengaruh kepada perilaku pegawai selama dia bekerja dan juga hasil yang akan dicapainya, sehingga dampak yang ditimbulkanpun nantinya akan dirasakan oleh organisasi dimana tempat pegawai tersebut bekerja.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terbilang memiliki banyak program kerja yang banyak dan juga terbilang menarik, baik yang sudah dikerjakan maupun yang masih dalam tahap rencana, dengan banyaknya program kerja ini tentu tingkat kerja yang dilakukan oleh dinas ini dapat dikatakan memiliki banyak tugas atau pekerjaan bagi masing-masing pegawainya untuk membuat program yang dibuat itu dapat berjalan dan dapat dimanfaatkan dengan baik. Contoh program kerja yang dapat dilihat itu seperti LAPOR!, *Bandung*

¹³ F. Luthans, *Organizational Behavior* (McGraw-Hill, 2017), 282.

¹⁴ S. P. Robbins, dan T. A. Judge, *Op.cit.*, 2017, 601.

¹⁵ M. T. E. Hariandja, *Perilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Perilaku Dalam Organisasi* (Bandung: Unpar Press, 2006), 63.

Smart City, Kangpisman, Arimbi, dan lainnya yang dimana program kerja yang banyak ini berfungsi agar dapat membantu masyarakat dan juga mewujudkan Kota Bandung menjadi *Smart City*. Dengan terus adanya program kerja yang dibuat dinas ini, tidak terlepas dari usaha kerja yang dilakukan oleh Sumber Daya Manusianya (SDM), mereka terus membuat sesuatu yang baru untuk dapat mempermudah kehidupan masyarakat Kota Bandung. Tugas dari dinas ini sendiri yaitu memberikan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam mewujudkan budaya yang berbasis teknologi.¹⁶ Salah satu hal yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika adalah seperti yang berhubungan dengan masalah yang terjadi di tahun 2020 hingga 2021 ini yaitu dimana adanya pandemi covid-19 yaitu merupakan penyebaran virus yang terjadi diseluruh dunia, dinas ini bekerjasama dengan dinas kesehatan di Kota Bandung untuk mendapatkan informasi dan juga memberikan informasi secara cepat kepada masyarakat mengenai status masyarakat yang terkena pandemik yaitu web covid19.go.id, lalu memberikan penyuluhan kepada masyarakat melalui media sosial bagaimana cara mencegah penyebaran virus, membuat aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk dapat menghubungi pihak yang bersangkutan jika terkena dampak pandemik, dan juga bertugas menyaring informasi atau berita yang tidak benar terkait masalah saat ini untuk menghindari kecemasan massal yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan melihat hal yang sudah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan adanya masalah pandemi seperti saat ini dapat kita lihat juga bahwa kerja yang mereka lakukan

¹⁶ Diskominfo.bandung.go.id. 'Sejarah, Visi, dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung'. Diakses dari <https://diskominfo.bandung.go.id/sejarah-visi-misi>

harus cepat untuk keadaan darurat seperti sekarang, mereka harus membuat aplikasi dan juga website secara instan yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi.

Dari semua program kerja dan juga pencapaian atau prestasi kerja yang sudah dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika tidak terlepas dari usaha para pegawai dinas tersebut, yang kemudian dari hasil pencapaian tersebut dapat diukur seberapa puas mereka dengan pekerjaan yang sudah mereka lakukan dan juga jika melihat sistem kerja yang seperti ini bukan tidak mungkin para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tidak memiliki perasaan stres dikarenakan segala sumber stres kerja yang mungkin terjadi. Maka dari itu dilakukan penelitian dengan wawancara kepada enam pegawai sebagai sampel yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung untuk dijadikan sebagai pendukung penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung pada Juni 2021 mengenai masalah beban kerja di dinas ini maka menurut penuturan beliau tidak ada yang namanya penekanan baik dari atasan maupun teman sejawat karena dirasa didalam dinas ini sangat bebas dalam artian bukan sewenang-wenang tetapi lebih kearah bahwa atasan, bawahan, dan juga teman sejawat saling bekerjasama dalam membuat suatu layanan sosial yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Tetapi kembali lagi kepada masing-

masing pegawai, jadi seberapa stres terkait pekerjaan mereka itu kembali lagi tergantung dirinya masing-masing.¹⁷

Lalu ada pegawai yang berkata mengenai masalah kepuasan yang dirasakannya selama ini, baik dari faktor pekerjaan maupun faktor pelayanan yang disediakan, beliau berkata bahwa selama bekerja di dinas Komunikasi dan Informatika kurang lebih 5 tahun rasa kepuasan yang dirasakannya secara pribadi itu sangat puas karena selama dirinya bekerja beliau merasa bahwa pekerjaannya selama ini sesuai dengan apa yang dirahapkannya dan juga beliau merasa nyaman dengan lingkungan tempat kerjanya yang sekarang ini karena dapat mendukung performa kerjanya.¹⁸

Kemudian ada lagi mengatakan bahwa kepuasan dalam hal pekerjaan itu cukup dan untuk kepuasan dalam lingkungan tempat kerjanya juga dirasa cukup, dan lingkungan tempat kerjanya dirasa cukup untuk setidaknya dapat mendukung bagaimana dia dapat bekerja di kantor selama ini.¹⁹

Salah satu pegawai juga mengatakan bahwa selama dia bekerja kurang lebih 7 tahun beliau merasa bahwa promosi kenaikan jabatannya saat ini didapatkan dari hasil kerjanya selama ini yang selalu mengikuti jika ada proyek dan jika proyek tersebut berhasil, beliau merasa puas juga dengan pekerjaannya selama ini, menurut beliau promosi jabatan yang diberlakukan di dinas ini sangat adil

¹⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (L, 42 tahun) 28 Maret 2020

¹⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (L, 32 tahun) 28 Maret 2020

¹⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (L, 39 tahun) 28 Maret 2020

dikarenakan pemberian jabatan tersebut dinilai berdasarkan hasil evaluasi pekerjaan bukan semata-mata karena atasan memihak kepada seseorang. Dan juga rasa kepuasannya selama ini didukung dari lingkungan dimana dia bekerja sekarang ini, jika bukan karena gedung tempat dinas ini berada yang nyaman.²⁰

Dan yang lain mengatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan saat terjadi pandemi saat ini membuat dirinya merasa tidak nyaman dengan pekerjaannya, banyak tugas yang harus dilakukan tetapi keadaan tidak mendukung karena sulit untuk survey atau keluar dari kantor dan juga harus bersaing dengan waktu penyelesaian pekerjaannya yang sudah dijadwalkan, hal ini membuat dirinya tidak puas akan tugas-tugas dalam pekerjaannya.²¹

Kemudian pegawai yang lain berkata bahwa walaupun tidak mudah membuat program-program tersebut dan juga pengaplikasiannya tetapi dengan melihat hasil kerja mereka atau prestasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung membuat dirinya puas dengan pekerjaan yang sudah dilakukannya.²²

Jika melihat wawancara dengan beberapa pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat dilihat bahwa untuk mendapatkan rasa kepuasan itu membutuhkan perjuangan dalam tugas yang mereka jalankan, selama menjalankan tugasnya beban itu ada dan juga pastinya membuat stres tetapi

²⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (L, 40 tahun) 28 Maret 2020

²¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (L, 28 tahun) 28 Maret 2020

²² Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (L, 45 tahun) 28 Maret 2020

dengan hasil yang mereka berikan maka sepadan dengan apa yang mereka dapatkan sebagai imbalan karena sudah bekerja dengan baik.

Oleh karena itu peneliti merasa tertarik dengan penelitian stres kerja terhadap kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sendiri terbilang dinas yang memiliki beban tugas yang tidak mudah karena menyangkut untuk membangun kota dan masyarakat yang semakin maju. Tetapi saat ini Kota Bandung tengah mengalami masalah yaitu adanya penyebaran virus atau adanya pandemi, sehingga dinas tersebut dituntut untuk dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah yang sedang terjadi ini, contohnya adalah dinas ini perlu bekerjasama dengan dinas yang lain seperti dinas kesehatan dan juga dinas dinas perhubungan untuk dapat membantu dalam mengatasi keadaan seperti saat ini. Ditengah keadaan seperti itu tentunya ada beban kerja baru dan tantangan dalam pekerjaannya sehingga peneliti ingin melihat seberapa besar stres kerja yang dialami oleh pegawai disana, apakah tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini tinggi atau rendah melihat program-program kerja yang dikerjakan oleh dinas ini dan bagaimana pengaruhnya dengan kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung apakah tingkat stres kerja yang tinggi itu akan membuat tingkat kepuasan kerja yang rendah, tingkat stres kerja yang rendah akan membuat tingkat kepuasan kerja yang tinggi, atau sebaliknya tingkat stres kerja yang tinggi akan membuat kepuasan kerja yang tinggi juga atau tingkat stres kerja yang rendah akan membuat kepuasan kerja yang rendah. Maka dari itu melihat

bahwa dinas ini memiliki banyak sekali program kerja ditengah pandemi ini, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui apakah adanya pengaruh dari stres kerja terhadap kepuasan kerja, sehingga dilakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan bahasan mengenai latar belakang diatas yang sudah penulis sebutkan maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
3. Seberapa kuat dan signifikan pengaruh stres kerja pegawai terhadap kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung itu tinggi atau rendah.
2. Untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung itu tinggi atau rendah.

3. Untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi pengaruh stres kerja yang dialami oleh pegawai kepada tingkat kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dibuatkannya penelitian ini maka penulis berharap dapat memberikan informasi berupa:

1. Manfaat teoritis untuk pengembangan teori dalam Ilmu Administrasi publik mengenai seberapa besar pengaruh stres kerja yang dialami pekerja dalam kepuasan para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan teori dengan fakta yang sebenarnya di lapangan sehingga dapat memberikan pemikiran mengenai kepuasan kerja pegawai dan juga stres kerja yang mereka alami.
2. Manfaat empirik untuk memberikan pemahaman kepada pembaca dan juga masukan kepada instansi terkait, mengenai pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.