



Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Multi Garmenjaya

Siti Haniah^{a*}, Siska Fajar Kusuma^b

^{a-b} Prodi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Indonesia

*Korespondensi penulis: haniahs127@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of workload, communication, and work conflict both partially and simultaneously on employee job satisfaction at PT Multi Garmenjaya. The research method used is the survey method. In collecting this data using direct observation and distribution of questionnaires in the field related to the object of research. The population in this study were employees of PT Multi Garmenjaya. The sample in this study was part of PT Multi Garmenjaya employees, totalling 112 employees. This sampling used a saturated sampling method. The results of the study using path analysis found that workload, communication, and work conflict both partially and simultaneously had a significant effect on the job satisfaction of PT Multi Garmenjaya employees.

Keywords: workload, communication, work conflict, job satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Multi Garmenjaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Dalam pengumpulan data ini menggunakan pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner di lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan di PT Multi Garmenjaya. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian karyawan di PT Multi Garmenjaya yang berjumlah 112 orang. Penarikan sampel ini menggunakan metode sampling jenuh. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis jalur diketahui bahwa beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Multi Garmenjaya.

Kata Kunci: beban kerja, komunikasi, konflik kerja, kepuasan kerja.

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan dan mewujudkan visi serta misi dari perusahaan, dipengaruhi oleh peran sekaligus kualitas sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yang memiliki kemampuan, akal, pengetahuan, perasaan, keinginan dan semangat di dalam dirinya. Seluruh kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia sangat berpengaruh bagi perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan.

Di dalam usaha pencapaian tujuan dari perusahaan, perusahaan tidak hanya menuntut para karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat menimbulkan rasa nyaman, senang, dan semangat di dalam diri para karyawan di dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya. Setiap perusahaan pada umumnya, pasti menginginkan agar sumber daya manusia yang mereka miliki

mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja. Menurut Kaswan (2017:283) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Dalam hal ini, perusahaan harus mengetahui hal-hal apa saja yang dapat memberikan kepuasan pada karyawan selama bekerja agar dapat memperlancar kegiatan didalam perusahaan dan mempermudah tercapainya tujuan perusahaan. Apabila karyawan mendapatkan kepuasan di dalam bekerja, maka pada akhirnya karyawan akan berusaha dengan sepenuh hati untuk memberikan yang terbaik bagi kemajuan perusahaan, merasa memiliki tanggung jawab yang penuh terhadap pekerjaannya, memenuhi apa yang menjadi kewajibannya, merasa nyaman bekerja di perusahaan tersebut dan pada akhirnya karyawan akan menjadi loyal kepada perusahaan.

Perusahaan diharuskan melihat beban kerja dari seorang karyawan itu *over* atau tidak. Beban pekerjaan di perusahaan sudah diatur supaya target dapat selesai tepat pada waktunya. Beban kerja yang diterima oleh masing-masing pegawai terkadang tidak seimbang. Karyawan yang mendapatkan pekerjaan yang berlebih cenderung mengalami tekanan mental dan fisik yang lebih besar. Akibatnya pegawai tersebut tidak bisa menyelesaikan tugasnya sesuai dengan target. Apabila pekerjaan atau orderan sedang begitu tinggi dan pekerjaan dari karyawan tidak selesai, beban kerja pasti ditekan seperti melakukan pekerjaan lembur. Karyawan yang harus lembur mau tidak mau harus melakukan pekerjaannya karena harus memenuhi beban pekerjaannya. Tentunya hal ini akan menyebabkan kurangnya kepuasan kerja dari karyawan karena harus bekerja di waktu yang tidak seharusnya.

Menurut As'ad (2003:114) komunikasi mempegaruhi kepuasan kerja karyawan. Agar perusahaan dapat berjalan lancar dibutuhkan komunikasi yang baik diantara para karyawan. Komunikasi sangat penting dalam perusahaan karena apabila terjadi kesalahpahaman yang diakibatkan oleh kurangnya komunikasi antar sesama, akan menyebabkan konflik antar karyawan. Apabila terjadi konflik, beban pekerjaan seseorang akan terasa berat untuk diselesaikan. Komunikasi yang terjalin baik di dalam perusahaan baik antar karyawan maupun antara atasan dengan karyawan dapat mengurangi perselisihan yang akan terjadi. Komunikasi yang baik dapat menimbulkan suasana yang nyaman dan kondusif dalam perusahaan.

Tuntutan kerja yang telah ditentukan perusahaan, membuat karyawan berusaha untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, tidak semua karyawan mampu menyelesaikan tugas disebabkan adanya permasalahan konflik dan stres kerja yang dialaminya. Jika kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tidak mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi, maka akan menimbulkan konflik dan stres terhadap karyawan yang berdampak pada kepuasan karyawan.

Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantara dua orang atau lebih. Misalnya kurang komunikasi, perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi antar kelompok, individu dan organisasi. Selain itu, perbedaan pemberian beban kerja satu pegawai dengan pegawai lainnya pun akan menyebabkan konflik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1) Beban Kerja

Menurut Menpan (dalam Suradi, 2023:32) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

2) Komunikasi

Dalam Marwansyah (2019:321) komunikasi adalah pertukaran pesan antar-manusia dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang sama. Komunikasi juga merupakan proses yang digunakan untuk mendapatkan makna atau pemahaman melalui pemindahan pesan-pesan simbolik.

3) Konflik Kerja

Dalam Marwansyah (2019:302) konflik adalah ketidaksesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Pendapat lain mengatakan bahwa konflik terjadi bila seseorang atau satu kelompok mempunyai dua atau lebih kebutuhan/ keinginan yang tak dapat dipenuhi secara bersamaan.

4) Kepuasan Kerja

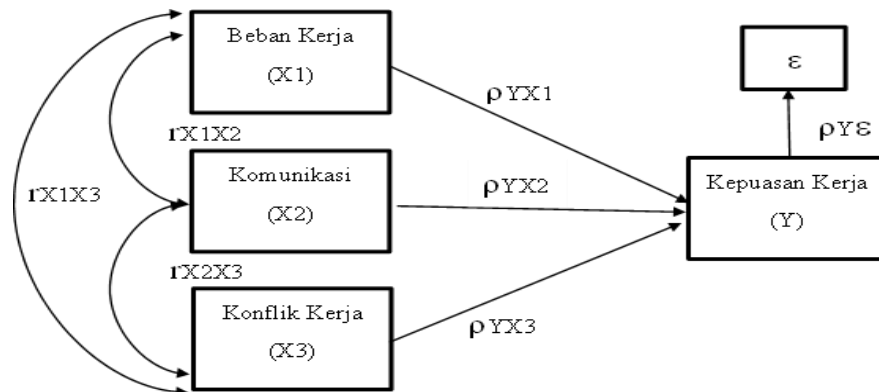
Menurut Hasibuan (2020:202) kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah sebuah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Desain pada penelitian ini adalah korelasional. Penelitian korelasional adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variabel pada faktor lainnya berdasarkan koefisien korelasi.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak kurang lebih 1.800 karyawan dari seluruh divisi. Penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*, sehingga sampel penelitian ini adalah sebanyak 112 karyawan di PT Multi Garmenjaya.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82)



Gambar 1 Model Penelitian

Hipotesis penelitian: Tingkat kepuasan kerja karyawan PT Multi Garmenjaya dipengaruhi oleh beban kerja, komunikasi dan konflik kerja baik secara parsial maupun simultan. Penulis menggunakan perangkat SPSS dalam penelitian analisis jalur ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari beban kerja adalah 3.706. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan beban kerja karyawan di PT Multi Garmenjaya berada pada kategori tinggi. Artinya karyawan diberikan beban kerja yang tinggi dalam setiap harinya yang harus diselesaikan dengan baik. Beban pekerjaan yang tinggi diberikan sesuai dengan kemampuan para karyawan.

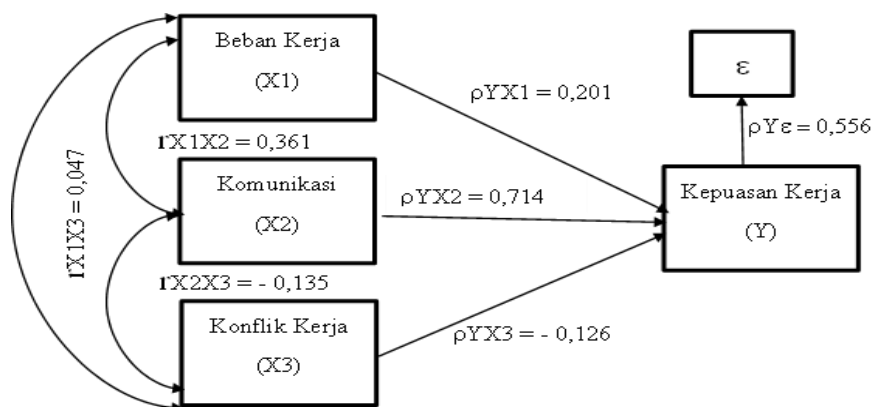
Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari komunikasi adalah 4.653. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan komunikasi pada karyawan di PT Multi Garmenjaya berada pada kategori tinggi. Artinya karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan beban kerja yang diberikan kepada para karyawan. Terlihat pada hasil jawaban responden secara keseluruhan untuk setiap indikator berkategori tinggi dan sangat tinggi.

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari konflik kerja adalah 2.607. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konflik kerja pada karyawan di PT Multi Garmenjaya berada pada kategori sedang. Artinya masih sering terjadi konflik antar karyawan yang disebabkan oleh berbagai hal. Konflik yang terjadi antar karyawan dapat mempengaruhi pekerjaan yang mereka kerjakan. Terlihat pada hasil jawaban responden secara keseluruhan untuk setiap indikator berkategori sedang.

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari kepuasan kerja adalah 4.599. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan kerja pada karyawan di PT Multi Garmenjaya berada pada kategori tinggi. Artinya terdapat kepuasan yang diperoleh para karyawan dari pekerjaan yang dilakukannya. Terlihat pada hasil jawaban responden secara keseluruhan untuk setiap indikator berkategori tinggi dan sangat tinggi.

Besarnya pengaruh beban kerja (X1), komunikasi (X2), dan konflik kerja (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) pada karyawan di PT Multi Garmenjaya dapat dilihat dari indikator yang digunakan masing-masing variabel dengan menggunakan analisis jalur.

Analisis jalur digunakan untuk mencari koefisien jalur yang menggambarkan nilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam perhitungan analisis jalur digunakan IBM SPSS Statistic 23 License Authorization Wizard dan software Microsoft Excel untuk menghitung korelasi antar variabel independen dan untuk mencari koefisien jalur. Adapun hasil perhitungan analisis jalur dapat dilihat pada diagram jalur pada gambar berikut ini:



Gambar 2 Struktur Pengaruh Antara Variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y

Dari gambar di atas, dapat dilihat nilai koefisien jalur antara variabel independen dengan variabel dependen pada tabel coefficients output SPSS (terlampir) dan nilai korelasi antara variabel independen dapat dilihat pada tabel correlations output SPSS (terlampir). Nilai koefisien jalur variabel beban kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) sebesar 0,201. Nilai koefisien jalur variabel komunikasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) sebesar 0,714. Nilai koefisien jalur variabel konflik kerja (X3) sebesar -0,126. Sedangkan nilai korelasi antar variabel beban kerja (X1) dengan komunikasi (X2) sebesar 0,361. Nilai korelasi antar variabel beban kerja (X1) dengan konflik kerja (X3) sebesar 0,047. Nilai korelasi variabel komunikasi (X2) dengan konflik kerja (X3) sebesar -0,135. Dari nilai koefisien jalur dan korelasi tersebut, kemudian digunakan untuk mencari pengaruh proporsional setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Disiplin Kerja, Etos Kerja, dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

NO	Nama Variabel	Formula	Jumlah
	Beban Kerja (X1)		
1	Pengaruh Langsung X1 Terhadap Y	$(\beta_{YX1}) (\beta_{YX1}) = (0,201) (0,201)$	0,040401
2	Pengaruh Tidak Langsung X1 Terhadap Y Melalui X2	$(\beta_{YX1}) (r_{X1X2}) (\beta_{YX2}) = (0,201) (0,361) (0,714)$	0,051808554
3	Pengaruh Tidak Langsung X1 Terhadap Y Melalui X3	$(\beta_{YX1}) (r_{X1X3}) (\beta_{YX3}) = (0,201) (0,047) (-0,126)$	-0,001190322
4	Pengaruh X1 Total Terhadap Y	$1+2+3 = 0,040401 + 0,051808554 + (-0,001190322)$	0,091019232
	Komunikasi (X2)		
5	Pengaruh Langsung X2 Terhadap Y	$(\beta_{YX2}) (\beta_{YX2}) = (0,714) (0,714)$	0,509796
6	Pengaruh Tidak Langsung X2 Terhadap Y Melalui X1	$(\beta_{YX2}) (r_{X2X1}) (\beta_{YX1}) = (0,714) (0,361) (0,201)$	0,051808554
7	Pengaruh Tidak Langsung X2 Terhadap Y Melalui X3	$(\beta_{YX2}) (r_{X2X3}) (\beta_{YX3}) = (0,714) (-0,135) (-0,126)$	0,01214514
8	Pengaruh X2 Total Terhadap Y	$5+6+7 = 0,509796 + 0,051808554 + 0,01214514$	0,573749694
	Konflik Kerja (X3)		
9	Pengaruh Langsung X3 Terhadap Y	$(\beta_{YX3}) (\beta_{YX3}) = (-0,126) (-0,126)$	0,015876
10	Pengaruh Tidak Langsung X3 Terhadap Y Melalui X1	$(\beta_{YX3}) (r_{X3X1}) (\beta_{YX1}) = (-0,126) (0,047) (0,201)$	-0,001190322
11	Pengaruh Tidak Langsung X3 Terhadap Y Melalui X2	$(\beta_{YX3}) (r_{X3X2}) (\beta_{YX2}) = (-0,126) (-0,135) (0,714)$	0,01214514
12	Pengaruh X3 Total Terhadap Y	$9+10+11 = 0,015876 + (-0,001190322) + 0,01214514$	0,026830818
13	Total Pengaruh X1, X2, X3 Terhadap Y	$4+8+12 = 0,091019232 + 0,573749694 + 0,026830818$	0,691599744
14	Pengaruh Lain yang Tidak Diteliti	$1 - \text{Koefisien Determinasi} = 1 - 0,690893$	0,309107

Berdasarkan hasil analisis jalur, maka dapat terlihat pengaruh yang paling mendominasi kepuasan kerja. Komunikasi memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan kerja dibandingkan variabel lainnya, yaitu sebesar 51%. Dengan pengaruh total komunikasi terhadap kepuasan kerja sebesar 57,3%. Sedangkan konflik kerja memberikan pengaruh terendah terhadap kepuasan kerja dibandingkan dengan variabel bebas lainnya, yaitu sebesar 1,5%. Dengan pengaruh total konflik kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 2,7%.

Pengujian secara parsial antara Beban Kerja (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat dari tabel coefficient (terlampir). Dari hasil perhitungan diketahui bahwa *t*hitung sebesar 3,487 dengan mengambil taraf signifikan 5% maka nilai *t*tabel sebesar 1,982 sehingga *t*hitung > *t*tabel atau sig (0,001) ≤ alpha (0,05) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat diartikan Beban Kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Pengujian secara parsial antara Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat dari tabel coefficient (terlampir). Dari hasil perhitungan diketahui bahwa *thitung* sebesar 12,291 dengan mengambil taraf signifikan 5% maka nilai *ttabel* sebesar 1,982 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{sig} (0,000) \leq \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat diartikan Komunikasi (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Pengujian secara parsial antara Konflik Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat dari tabel coefficient yang menunjukkan nilai absolute *thitung* adalah 2,331 dengan mengambil taraf signifikan 5% maka nilai *ttabel* sebesar 1,659 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{sig} (0,022) \leq \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat diartikan Konflik Kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Pengaruh variabel beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Multi Garmenjaya secara simultan dari tabel ANOVA output SPSS. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa *Fhitung* sebesar 80,465 sedangkan *Ftabel* sebesar 2,69 atau $\text{sig} (0,000) \leq \alpha (0,05)$. Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $80,465 > 2,69$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Diterimanya (H_a) hipotesis alternative menunjukkan bahwa 95% terdapat pengaruh secara simultan antara Beban Kerja (X1), Komunikasi (X2), dan Konflik Kerja (X3) terhadap Kepuasan Kerja karyawan di PT Multi Garmenjaya (Y). Dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja, Komunikasi, dan Konflik Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan di PT Multi Garmenjaya. Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Beban Kerja (X1), Komunikasi (X2), dan Konflik Kerja (X3) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28)

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja di PT Multi Garmenjaya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Multi Garmenjaya berada pada klasifikasi kategori tinggi, kecuali konflik kerja berada pada klasifikasi kategori sedang.

- a. Beban kerja dengan indikator penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai, dan kondisi pekerjaan secara keseluruhan berada pada klasifikasi kategori tinggi. Tetapi satu pernyataan dari indikator penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai mendapatkan poin terendah dengan kriteria sedang.
 - b. Komunikasi dengan indikator pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan secara keseluruhan berada pada klasifikasi kategori sangat tinggi. Seluruh indikator yang digunakan pada variabel komunikasi berkriteria tinggi dan sangat tinggi.
 - c. Konflik kerja dengan indikator konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, dan konflik antar kelompok secara keseluruhan berada pada klasifikasi kategori sedang. Seluruh indikator yang digunakan pada variabel konflik kerja berkriteria sedang.
 - d. Kepuasan kerja dengan indikator pekerjaan, upah, promosi, pengawas, dan rekan kerja secara keseluruhan berada pada klasifikasi kategori tinggi. Seluruh indikator yang digunakan pada variabel kepuasan kerja berkriteria tinggi dan sangat tinggi.
2. Beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Multi Garmenjaya.
 3. Beban kerja, komunikasi, dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Multi Garmenjaya.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. (2003). Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Liberty.
- Aziz Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal Of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96.
- Hasibuan, D. H. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kaswan. (2017). Psikologi Industri dan Organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga, dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM)* 17, 6(2), 27–36.
- Marwansyah. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Suradi. (2023). *Beban Kerja Teori dan Aplikasi Bata Ringan (Autoclaved Aerated Concrete)*. Nas Media Pustaka.