

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES  
KERJA TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN  
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
DI POLRES KOTA TASIKMALAYA**

**Tesis**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
S2**

**Program Magister Manajemen**



Disusun Oleh :  
Mochamad Adi Prihanto

NIM: 20402300250

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
2024**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## TESIS

### PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLRES KOTA TASIKMALAYA

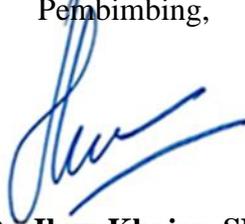
Disusun Oleh :  
Mochamad Adi Prihanto

NIM: 20402300250

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat  
diajukan kehadapan sidang panitia ujian Tesis Program  
Magister Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2 Desember 2024

Pembimbing,



**Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si**  
**NIK. 210491028**

## HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLRES KOTA  
TASIKMALAYA**

Disusun Oleh :

**Mochamad Adi Prihanto**

**NIM: 20402300250**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 9 Desember 2024

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing,**

**Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si**

**NIK. 210491028**

**Penguji I,**

**Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, M.Si**

**NIK. 210493032**

**Penguji II,**

**Dr. Drs. Marno Nugroho, MM**

**NIK. 210491025**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen Tanggal 9 Desember 2024

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si**

**NIK. 210491028**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Adi Prihanto

NIM : 20402300250

Jurusan : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLRES KOTA TASIKMALAYA” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 9 Desember 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tesis yang diajukan merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik ( Magister Manajemen baik itu di Universitas Islam Sultan Agung maupun di tempat lainnya ). Tesis ini berisi rumusan dan gagasan dari penulis tanpa bantuan pihak manapun kecuali atas arahan dosen pembimbing. Dalam Tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri.

Semarang, 9 Desember 2024

Yang Memberi Pernyataan



**(Mochamad Adi Prihanto)**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOCHAMAD ADI PRIHANTO

---

NIM : 20402300250

---

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

---

Fakultas : EKONOMI

---

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

**“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLRES KOTA TASIKMALAYA”**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 09 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Mochamad Adi Prihanto)

## DAFTAR ISI

<b>PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kinerja Personel.....	7
2.1.2 Komunikasi Internal.....	9
2.1.3 Stres Kerja.....	13
2.1.4 Kepuasan kerja.....	16
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	17
2.2.1 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja.....	17
2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	20
2.2.3 Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja.....	22
2.2.4 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan kerja.....	25
2.2.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan kerja.....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Populasi dan Sampel .....	13
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	14
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	15
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	16
3.6 Skala Pengukuran Variabel.....	18
3.7 Metode Pengolahan Data .....	19
3.7.1 Metode Penyajian Data .....	21
3.7.2 Analisis Statistik Data.....	21
3.7.3 Analisis Outer Model.....	21
3.7.4 Analisis Inner Model.....	23
3.7.5 Penguji Hipotesis .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	29
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	30
4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Hasil Outer Model ( <i>Measurement Model</i> ) .....	34
4.2.2 Hasil Inner Model.....	37
4.2.3 Indirect Effect.....	39
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	39
4.2.5 <i>R Square</i> .....	41
4.3 Pembahasan.....	42
4.3.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel .....	42
4.3.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Personel .....	43
4.3.3 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja .....	45
4.3.4 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja .....	46
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel.....	48
<b>BAB V.....</b>	<b>51</b>

5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Implikasi Manajerial .....	53
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	55
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>KUESIONER.....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	17
Tabel 3. 2 Skala Interval Penilaian Masing Masing Variabel.....	18
Tabel 3. 3 Tabulasi Parameter Uji Validitas .....	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	29
Tabel 4. 2 Nilai Indeks Variabel Komunikasi Internal .....	31
Tabel 4. 3 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Stres Kerja .....	32
Tabel 4. 4 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Kinerja Personel .....	33
Tabel 4. 5 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Kepuasan Kerja.....	33
Tabel 4. 6 Uji Convergent Validity.....	34
Tabel 4. 7 Uji Discriminant Validity .....	35
Tabel 4. 8 Uji Composite Reliability .....	36
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Jalur Partial Least Square .....	37
Tabel 4. 10 Hasil Indirect Effect.....	39
Tabel 4. 11 Rangkuman Hasil R Square .....	41

## ABSTRAK

Dalam organisasi manapun, terutama di institusi pemerintah seperti Kepolisian, kinerja personel menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Polres Kota Tasikmalaya, sebagai bagian dari institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), menghadapi berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan kinerja personelnnya. Tantangan ini sering kali terkait dengan aspek internal organisasi seperti komunikasi yang efektif dan tingkat stres yang dihadapi personel dalam menjalankan tugas. Dalam hal ini, komunikasi internal yang baik menjadi salah satu komponen penting yang dapat memengaruhi kinerja personel, karena komunikasi yang efisien dan efektif memastikan aliran informasi yang tepat antara atasan dan bawahan, serta antar rekan kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Sampel penelitian ini melibatkan 200 personel Polres Kota Tasikmalaya yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terstruktur dan dianalisis menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0 untuk menguji hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel serta kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun pengaruhnya terhadap kinerja personel tidak signifikan. Kepuasan kerja ditemukan berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara komunikasi internal dan kinerja personel. Kesimpulannya, komunikasi internal yang efektif dan manajemen stres yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja personel. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi institusi untuk mengembangkan strategi komunikasi dan program pengelolaan stres kerja untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

**Kata Kunci:** Komunikasi Internal, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Personel

## ABSTRACHT

In any organization, especially in government institutions such as the Police, personnel performance is a key factor in determining the success of the implementation of duties and responsibilities. The Tasikmalaya City Police, as part of the institution of the National Police of the Republic of Indonesia (Polri), faces various challenges in an effort to improve the performance of its personnel. These challenges are often related to internal aspects of the organization such as effective communication and the level of stress that personnel face in carrying out their duties. In this case, good internal communication is one of the important components that can affect personnel performance, because efficient and effective communication ensures the proper flow of information between superiors and subordinates, as well as between colleagues. The research method used is quantitative with the Partial Least Square (PLS) approach. The sample of this study involved 200 Tasikmalaya City Police personnel who were selected using the purposive sampling technique. Data was collected through a structured questionnaire and analyzed using Smart PLS 4.0 software to test the relationship between variables. The results of the study show that internal communication has a positive and significant influence on personnel performance and job satisfaction. Work stress has a positive and significant effect on job satisfaction, but its effect on personnel performance is not significant. Job satisfaction was found to play a role as an intervening variable that strengthened the relationship between internal communication and personnel performance. In conclusion, effective internal communication and good stress management can improve job satisfaction, which ultimately contributes to improved personnel performance. These findings provide recommendations for institutions to develop communication strategies and work stress management programs to improve the quality of human resources.

**Keywords:** Internal Communication, Work Stress, Job Satisfaction, Personnel Performance

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahiraabbil'amin, Maha Besar ALLAH yang karena izin dan Ridho-Nyalah penulisan proposal yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PERSONEL DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLRES KOTA TASIKMALAYA”: ini pun dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si sebagai dosen pembimbing dalam membuat tesis ini yang dengan ikhlas telah membimbing dan memberikan dorongan serta masukan selama pembuatan tesis ini.
2. Prof. Dr. Heru Sulisty, SE, M.Si, selaku dosen Penguji I dan Dr. Drs. Marno Nugroho, MM, selaku dosen Penguji II pada sidang seminar proposal maupun pada sidang tesis.
3. Bapak Prof. H. Heru Sulisty, SE., M.Si, selaku pengelola Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan tesis ini.
5. Kedua orang tua Bapak dan Ibu serta istri dan anak-anakku, yang telah tulus ikhlas memberikan doa, cinta, perhatian sertadukungan moral bagi penulis.
6. Teman-teman kuliah Magister Manajemen UNISSULA khususnya angkatan 79 yang selalu memberi semangat dan dukungan.
7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantudan

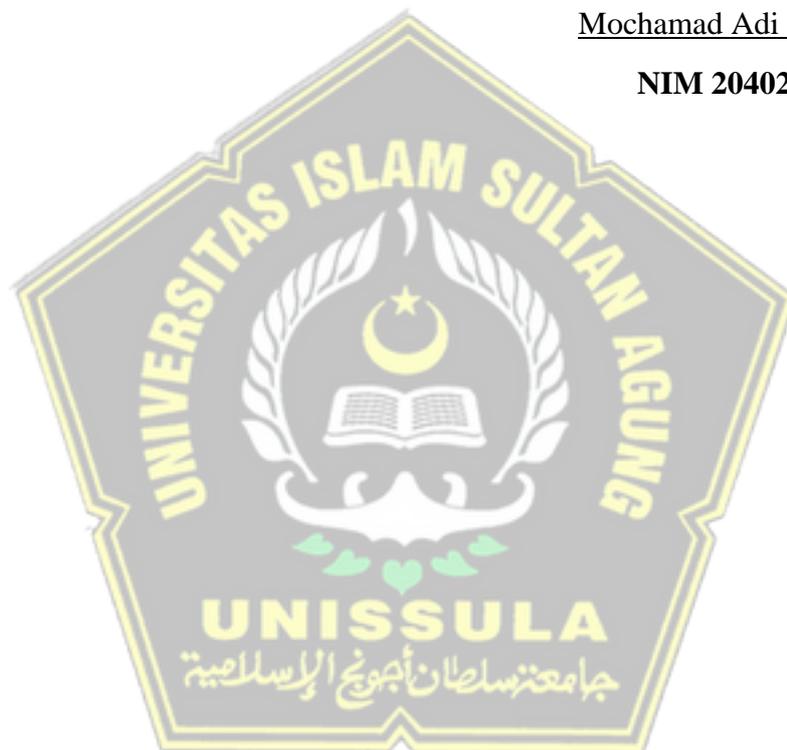
mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Semoga ALLAH SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta membalas semua amal kebaikan mereka.

Semarang, Desember 2024  
Penulis

Mochamad Adi Prihanto

**NIM 20402300250**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam organisasi manapun, terutama di institusi pemerintah seperti Kepolisian, kinerja personel menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Polres Kota Tasikmalaya, sebagai bagian dari institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), menghadapi berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan kinerja personelnnya. Tantangan ini sering kali terkait dengan aspek internal organisasi seperti komunikasi yang efektif dan tingkat stres yang dihadapi personel dalam menjalankan tugas. Dalam hal ini, komunikasi internal yang baik menjadi salah satu komponen penting yang dapat memengaruhi kinerja personel, karena komunikasi yang efisien dan efektif memastikan aliran informasi yang tepat antara atasan dan bawahan, serta antar rekan kerja.

Di sisi lain, tingkat stres kerja yang dialami oleh personel Kepolisian juga memainkan peran krusial dalam kinerja individu maupun tim. Stres yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan penurunan kinerja, menurunkan motivasi, dan bahkan meningkatkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, faktor lain yang tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja personel adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja personel terhadap institusi tidak hanya mencerminkan seberapa besar komitmen mereka terhadap organisasi, tetapi

juga bagaimana mereka mampu menjaga kinerja meskipun menghadapi berbagai tekanan eksternal maupun internal.

Komunikasi internal dalam organisasi Polri, khususnya di Polres Kota Tasikmalaya, menjadi fondasi yang mempengaruhi efektivitas kerja dan efisiensi operasional. Melalui komunikasi yang baik, personel dapat lebih mudah memahami instruksi, perintah, serta perubahan kebijakan yang berkaitan dengan tugas sehari-hari. Komunikasi yang tidak efektif, sebaliknya, dapat menghambat koordinasi, memicu kesalahpahaman, serta menurunkan moral personel. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sering kali terkait dengan kualitas komunikasi yang terjadi di dalamnya. Studi yang dilakukan oleh Audi, R. V & Prihantoro. E (2021) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Komunikasi Internal terhadap variabel Kepuasan kerja Kinerja berkorelasi Sangat Kuat, lain halnya dengan studi yang dilakukan oleh Erlytasari (2023) yang menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel komunikasi internal terhadap kepuasan kerja.

Dalam konteks Polres Kota Tasikmalaya, tantangan dalam menjaga komunikasi yang terbuka dan dua arah antara pimpinan dan personel di lapangan adalah sesuatu yang harus terus ditingkatkan. Keberadaan struktur hierarki dalam kepolisian kerap membuat informasi dari bawah sulit mencapai atasan, begitu pula sebaliknya, yang akhirnya dapat menghambat kinerja. Dalam kondisi demikian, kepuasan kerja personel menjadi variabel penting yang dapat menjembatani kekurangan komunikasi internal.

Polisi di Polres Kota Tasikmalaya sering kali berhadapan dengan situasi yang memicu stres, baik karena beban kerja yang tinggi maupun situasi konflik dan bahaya yang mereka hadapi. Stres kerja yang berkepanjangan tanpa ada penanganan yang tepat dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental personel, yang pada gilirannya akan memengaruhi kinerja mereka. Personel yang mengalami stres tinggi cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih rendah, mudah lelah, serta rentan terhadap kesalahan dalam mengambil keputusan.

Tingkat stres yang dialami oleh personel di Polres Kota Tasikmalaya juga dapat dipicu oleh ketidakpastian dalam karir, tuntutan pekerjaan yang berlebihan, serta kurangnya dukungan dari lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk mengelola stres kerja dengan baik agar dapat meminimalkan dampaknya terhadap kinerja personel. Dalam hal ini, kepuasan kerja personel dapat berperan sebagai faktor mitigasi, di mana personel yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung lebih mampu bertahan dan tetap berkinerja baik meskipun berada dalam tekanan yang tinggi. Studi yang dilakukan oleh Mustikasari, D. & Frianto, A (2024) menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja, beda halnya dengan studi yang dilakukan oleh Winoto, A & Perkasa, D (2024) yang menjelaskan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Kepuasan kerja personel terhadap Polres Kota Tasikmalaya memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja individu maupun tim secara keseluruhan.

Personel yang loyal cenderung memiliki komitmen lebih tinggi dalam menjalankan tugasnya, terlepas dari tingkat stres yang dialami. Kepuasan kerja ini terbentuk melalui berbagai faktor, termasuk rasa kebanggaan terhadap institusi, kepuasan kerja, dan hubungan baik dengan pimpinan. Dalam hal ini, komunikasi internal yang baik dan manajemen stres yang efektif dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja personel. Studi yang dilakukan oleh Apriansyah, A. Afriani, F & Yeni. (2024) menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beda halnya studi yang dilakukan oleh Oktaviyanto dkk (2024) yang menjelaskan bahwa stres kerja tidak memengaruhi secara signifikan pada kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa komunikasi internal yang efektif dan pengelolaan stres kerja yang baik adalah dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja personel Polres Kota Tasikmalaya. Namun, kedua faktor ini tidak berdiri sendiri, karena kepuasan kerja personel juga memainkan peran penting dalam memperkuat atau melemahkan pengaruh komunikasi dan stres terhadap kinerja. Kepuasan kerja yang kuat dapat menjadi penyeimbang yang memungkinkan personel untuk tetap berkinerja optimal meskipun berada dalam kondisi yang penuh tekanan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dan stres kerja terhadap kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya, dengan mempertimbangkan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang

berguna bagi institusi dalam upaya meningkatkan kinerja personel melalui perbaikan komunikasi internal, pengelolaan stres kerja, serta penguatan kepuasan kerja personel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Komunikasi Internal Berpengaruh Terhadap Kinerja Personel pada Polres Kota Tasikmalaya?
2. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Personel pada Polres Kota Tasikmalaya?
3. Apakah Kepuasan kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Personel pada Polres Kota Tasikmalaya?
4. Apakah Komunikasi Internal Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja pada Polres Kota Tasikmalaya?
5. Apakah Stres Kerja Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan kerja pada Polres Kota Tasikmalaya

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan di atas, maka tujuan penelitian tersebut adalah:

1. Menganalisis Pengaruh Komunikasi Internal Berpengaruh Terhadap Kinerja Personel pada Polres Kota Tasikmalaya?

2. Menganalisis Pengaruh Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Personel pada Polres Kota Tasikmalaya?
3. Menganalisis Pengaruh Kepuasan kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Personel pada Polres Kota Tasikmalaya?
4. Menganalisis Pengaruh Komunikasi Internal Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja Polres Kota Tasikmalaya?
5. Menganalisis Pengaruh Stres Kerja Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan kerja Polres Kota Tasikmalaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis: Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami hubungan antara komunikasi internal, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja personel di organisasi publik, serta memperkaya kajian mengenai kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh tersebut.
2. Secara Praktis: Hasil penelitian ini dapat membantu Polres Kota Tasikmalaya dalam memperbaiki sistem komunikasi internal, mengelola stres kerja dengan lebih baik, dan merancang strategi peningkatan kepuasan kerja personel, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja personel dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Personel**

Kinerja personel dalam suatu institusi kepolisian, termasuk di Polres Kota Tasikmalaya, merupakan indikator utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan tanggung jawabnya. Sebagai bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Polres Kota Tasikmalaya bertugas menjaga ketertiban umum, menegakkan hukum, dan melindungi masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, kinerja personel harus dikelola dan dioptimalkan agar setiap anggota dapat menjalankan tugas dengan profesionalisme, tanggung jawab, dan efisiensi.

Dalam konteks Polres, kinerja personel tidak hanya diukur dari seberapa baik mereka menjalankan tugas sehari-hari, tetapi juga kemampuan mereka dalam merespon situasi darurat, menjaga disiplin, bekerja sama dalam tim, serta mematuhi prosedur dan aturan yang berlaku. Polres Kota Tasikmalaya, yang melayani daerah dengan beragam tantangan, harus memastikan bahwa personelnnya mampu menghadapi situasi yang sering kali kompleks, termasuk menjaga ketertiban dalam berbagai kegiatan masyarakat, menangani konflik, hingga menghadapi kasus kriminal yang beragam.

Menurut Dewi and Harjojo (2019) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja adalah pencapaian anggota dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan baik itu secara kuantitas dan kualitas (Kurniawan et al., 2021).

Kinerja anggota juga mencakup hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara kuantitatif dan kualitatif, diukur dengan mengamati tingkat pencapaian atau produktivitas pegawai dalam tugas dan tanggung jawab kerja mereka (Kurniawan et al., 2021).

Seorang anggota yang telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai fungsinya serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas yang telah disepakati disebut juga dengan kinerja (Silaen et al., 2021). Kinerja anggota juga melibatkan hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi sesuai dengan kemampuan mereka untuk mencapai tujuan organisasi tertentu dalam jangka waktu tertentu (Setiawati & Andayani, 2020).

Menurut Sitinjak (2021) faktor yang mempengaruhi kinerja anggota, yaitu: 1. Faktor internal: kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja, dan motivasi anggota. 2. Faktor eksternal: gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sistem manajemen yang terdapat di organisasi tersebut.

Menurut Wijaya & Fauji (2021), Kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Kemudian menurut Desfitriady & Pandini (2023), kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik anggota mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikan dengan para anggota.

Menurut Afandi, (2018) dalam Nurzakiah dan Febrian W D (2024) mengemukakan lima indikator kinerja SDM, yaitu : Pertama, Kualitas Kerja adalah seberapa baik seseorang anggota mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kedua, Kuantitas Kerja adalah seberapa lama seseorang anggota dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap anggota itu masing-masing. Ketiga, Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban anggota untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan organisasi. Keempat, Kerjasama dimana kesediaan anggota untuk berpartisipasi dengan anggota atau pegawai lain secara vertical dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik. Terakhir, Inisiatif dimana Inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban anggota maupun pegawai.

### **2.1.2 Komunikasi Internal**

Secara etimologi, kata “komunikasi” berasal dari bahasa Inggris communication. Biasanya kata “komunikasi” diartikan dan dikenal dengan “komunikasi” begitu saja, dan orang-orang sudah mampu mendeskripsikannya, meskipun tidak semuanya tepat. Konon kata komunikasi berasal dari bahasa latin

communicatio dan bersumber dari kata communis yang berarti “sama”. Maksud dari kata “sama” itu adalah sama dalam makna. Ada pula yang menyebut komunikasi dari akar kata communico yang berarti berbagi.

Menurut Firmansyah & Syamsudin (2016), komunikasi merupakan bentuk dari suatu informasi yang akan di sampaikan kepada penerima informasi baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk membantu dalam keberlangsungan pemberian informasi kepada pegawai, agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda. Sinambela (2016), bahwa komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Robbins & Judge (2016), juga menjelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi atau gagasan serta makna yang terkandung di dalamnya sehingga makna tersebut dapat dipahami dan diterima oleh penerima.

Menurut Effendi (1986) dalam Rismayanti (2018), komunikasi internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (operasi dan manajemen). Andjani (2010) dalam (Agustini & Purnaningsih, 2018), mengatakan bahwa komunikasi internal dianggap sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan internal yang ada dalam suatu perusahaan, dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan atau pun sebaliknya, dan hubungan dengan sesama karyawan.

Menurut Thoha dalam Putri (2018), komunikasi internal merupakan suatu proses dalam penyampaian dan penerimaan berita ataupun informasi dari seseorang ke orang lainnya. Informasi akan dapat diterima jika disampaikan secara baik dan santun, sehingga dapat diterima dan dipahami oleh si penerima, sehingga informasi yang diperoleh baik berupa perintah, usulan atau laporan dapat dilaksanakan dengan baik

Dari pengertian-pengertian komunikasi menurut beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi adalah upaya yang sistematis dalam penyampaian informasi atau proses transaksional yang meliputi pemisahan dan pemilihan lambang secara kognitif dengan tujuan pembentukan pendapat dan sikap. Komunikasi selalu melibatkan pada hubungan antar individu dan kelompok dalam aktivitas sehari-hari untuk saling menyatakan pendapat maupun pesan mereka sangat terikat satu sama lain.

Menurut Sutadji (2016), terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemahaman adalah kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

- b. Pengaruh pada sikap tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.
- c. Hubungan yang makin baik bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.
- d. Tindakan komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

Menurut Wibowo (2016), indikator-indikator komunikasi antara lain adalah:

- a. Kemudahan dalam memperoleh informasi  
Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

- b. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat

diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

c. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

d. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

e. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

### 2.1.3 Stres Kerja

Stres kerja merupakan bagian dari fungsi manajemen pemeliharaan dikarenakan suatu organisasi harus memberikan peningkatan dan pemeliharaan terhadap keadaan mental, fisik serta keberlangsungan karyawannya. Dari adanya tekanan yang dibebankan serta kebutuhan hidup yang ada menyebabkan para pekerja merasa stres dan tertekan.

Beracuan pada pemaparan Sulastri (2020), menyampaikan bila stres ialah keadaan dinamis yang dialami oleh seseorang akibat konfrontasi dari kesempatan, begitu pun dengan tuntutan atau hambatan yang dihubungkan dengan segala sesuatu yang amat dihendaki dan yang diperoleh, diasumsikan sebagai ketidakpastian maupun penting.

Stres kerja ialah keadaan ketika ada satu atau banyak faktor di tempat kerja yang bersinggungan atau dialami tenaga kerja sehingga menyebabkannya mengalami gangguan fisiologis maupun perilaku. Kemunculan stres kerja ketika ada perbedaan atau gap antara kemampuan seseorang dengan tuntutan atau tanggung jawab pekerjaan. Timbulnya stres kerja bisa berasal dari beberapa faktor yang menyebabkan tenaga kerja merasa tidak nyaman. Perilaku menyimpang pada diri tenaga kerja ketika menjalankan tugas kerja menjadi indikator bahwa dia sedang mengalami stres kerja.

Menurut (Ananda, 2020) Stress adalah keadaan pikiran yang mencerminkan reaksi biokimia tertentu dalam tubuh manusia dan diproyeksikan oleh rasa cemas, tegang dan depresi dan disebabkan oleh tuntutan tersebut oleh kekuatan lingkungan atau internal faktor yang tidak dapat dipenuhi oleh sumber daya yang tersedia untuk orang tersebut.

Selanjutnya, stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pekerja ketika mereka bekerja untuk pekerjaan mereka. Stress kerja ini tampak dari simptom antara lain emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang tidak berlebihan, tidak bisa rileks,

cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan masalah pencernaan (Mangkunegara, 2017).

Beban kerja yang berlebihan, jadwal kerja yang padat, pengawasan kerja yang buruk, suasana kerja yang tidak sehat, wewenang kerja yang tidak memadai, perselisihan perburuhan dan perbedaan nilai antara karyawan dan kepemimpinan adalah beberapa dari banyak alasan yang dapat menyebabkan frustrasi dalam bekerja (Mangkunegara, 2009).

Menurut Hasibuan (2014:204) menyatakan bahwa, model stres kerja yang menjadi indikator stress kerja adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
2. Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden tentang sikap pemimpin yang tidak adil dalam memberikan tugas.
3. Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu yang dirasakan berlebihan.
4. Konflik, diukur dari persepsi responden semangat untuk terus belajar bagi pencapaian visi bersama.

Menurut Robbins dalam Sulistiyani (2017) menyatakan bahwa beberapa indikator stress kerja adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan stress kerja.

2. Sikap pimpinan adalah bagaimana seorang pimpinan berperilaku terhadap bawahannya, sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.
3. Peralatan kerja adalah alat yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja.
4. Kondisi lingkungan kerja adalah kondisi disekitar tempat karyawan bekerja.
5. Suatu pekerjaan dan karir adalah kedudukan seorang karyawan didalam perusahaan.

Menurut Rivai dalam Julvia (2016) indikator-indikator stress kerja adalah:

1. Beban kerja
2. Wewenang dan tanggung jawab
3. Kondisi fisik atau kesehatan
4. Ketidak nyamanan
5. Tekanan kerja

#### **2.1.4 Kepuasan kerja**

Sukmara (2023:35), menyatakan kepuasan kerja karyawan merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, walaupun pada saat perusahaan mengalami kemunduran.

Sementara, Hasibuan (2021:210), mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan adalah keragaman peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi.

Maka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan adalah rasa kesetiaan atau tanggung jawab yang tinggi dari karyawan, terhadap perusahaannya sebagai bentuk dari apresiasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Dimensi kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari ketaatan karyawan kepada peraturan, tanggung jawab, dan sikap kerjanya.

Kepuasan kerja terbangun apabila (1) dipatuhinya peraturan perusahaan (2) tanggung jawab terhadap perusahaan (3) karyawan mampu memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya dan sadar akan risiko yang terkait dengan pekerjaannya (4) Hal ini terjadi bila ada kemauan untuk bekerja sama.(5) Rasa tanggung jawab terhadap perusahaan (6) Karyawan puas dengan pekerjaannya (Soegandhi et al., 2013).

Indikator kepuasan kerja karyawan menurut (Siswanto, 2015) antara lain:

1) Taat pada peraturan 2) Tanggung jawab pada perusahaan 3) Kemauan untuk bekerja sama 4) Rasa memiliki 5) Hubungan antar pribadi

## **2.2 Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah serta kerangka pemikiran, maka dapat disusun hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

### **2.2.1 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja**

Komunikasi internal memainkan peran sentral dalam memastikan keberhasilan operasional sebuah organisasi, termasuk di institusi pemerintahan seperti Kepolisian. Polres Kota Tasikmalaya, sebagai bagian dari struktur Polri, membutuhkan sistem komunikasi internal yang efektif untuk menjaga kelancaran

pelaksanaan tugas, memastikan instruksi dan informasi disampaikan dengan jelas, serta memperkuat koordinasi antara pimpinan dan personel. Komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan, serta di antara sesama personel, merupakan kunci untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Dalam konteks organisasi yang bersifat hierarkis seperti Polres Kota Tasikmalaya, tantangan dalam menjaga kelancaran alur komunikasi sering kali muncul karena struktur yang kaku dan formal. Ketidakefisienan dalam komunikasi dapat menghambat penyampaian informasi penting, memicu kesalahpahaman, dan pada akhirnya memengaruhi kinerja personel. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana komunikasi internal berkontribusi terhadap kinerja personel di institusi ini. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawala dkk (2023) menjelaskan bahwa komunikasi internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai.

Komunikasi internal yang efektif di Polres Kota Tasikmalaya memungkinkan personel untuk memahami dengan jelas instruksi dari atasan, merespon dengan cepat terhadap perubahan kebijakan, dan bekerja secara kolaboratif dalam tim. Ketika komunikasi berlangsung secara terbuka dan transparan, personel akan merasa lebih terlibat dalam setiap proses kerja, sehingga meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka. Hal ini juga membantu mengurangi kesalahan operasional yang mungkin terjadi karena informasi yang tidak tersampaikan dengan baik. Dalam penelitian Sugeng & Suryadi (2023)

menjelaskan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain itu, komunikasi yang baik juga menciptakan rasa saling percaya antara pimpinan dan bawahan. Personel yang merasa didengar dan dihargai melalui komunikasi yang terbuka cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi terhadap institusi, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja mereka. Sebaliknya, jika komunikasi internal tidak terjalin dengan baik, personel mungkin merasa terasingkan atau bingung dalam menjalankan tugas, yang pada akhirnya menurunkan kualitas kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Oktaria. D & Hudalil. A (2024) menjelaskan bahwa Variabel Komunikasi Internal memiliki hubungan yang kuat atau korelasi yang signifikan dengan peningkatan kinerja.

Dengan demikian, komunikasi internal yang baik di Polres Kota Tasikmalaya tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan moral dan kepuasan kerja personel. Institusi ini perlu terus meningkatkan sistem komunikasi internal agar setiap personel dapat berfungsi secara optimal dalam menjalankan tugasnya. Efektivitas komunikasi berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan, memperkuat hubungan kerja, dan memastikan setiap tugas dijalankan dengan standar yang tinggi. Maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**H1** : Komunikasi Internal Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Personel

### **2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja**

Stres kerja merupakan fenomena yang umum terjadi di berbagai organisasi, termasuk di lingkungan kepolisian yang memiliki tuntutan kerja tinggi. Dalam konteks Polres Kota Tasikmalaya, para personel sering kali berhadapan dengan situasi kerja yang penuh tekanan, mulai dari penanganan kasus kriminal, pengamanan masyarakat, hingga penyelesaian konflik yang melibatkan risiko tinggi. Tuntutan pekerjaan yang berat, jam kerja yang tidak menentu, serta situasi darurat yang sering kali dihadapi, menjadi faktor yang dapat memicu tingkat stres yang tinggi pada personel. Jika tidak ditangani dengan baik, stres ini dapat mempengaruhi kinerja individu maupun keseluruhan institusi.

Kinerja personel kepolisian sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk menangani stres kerja yang ada. Stres yang berkepanjangan dapat mengurangi kemampuan personel untuk berkonsentrasi, mengambil keputusan yang tepat, dan menjalankan tugas dengan efisien. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya, agar langkah-langkah pencegahan atau pengelolaan dapat diambil demi menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari, D. & Frianto, A (2024) menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja.

Terdapat beberapa faktor utama yang dapat memicu stres kerja pada personel Polres Kota Tasikmalaya. Beban kerja yang berat merupakan salah satu penyebab utama. Personel kepolisian sering kali harus menangani berbagai jenis kasus secara bersamaan, dengan waktu penyelesaian yang terbatas. Selain itu, jam

kerja yang panjang dan tidak menentu juga dapat meningkatkan stres, karena personel sering kali harus bekerja di luar jam normal, bahkan di malam hari, tanpa waktu istirahat yang memadai. Situasi darurat atau kondisi berisiko tinggi, seperti pengendalian massa atau operasi penangkapan, juga dapat menjadi faktor stres yang signifikan.

Selain faktor eksternal, kondisi internal organisasi juga dapat memicu stres. Komunikasi yang kurang efektif antar personel, ketidakjelasan instruksi dari atasan, serta minimnya dukungan psikologis dan emosional dari rekan kerja atau pimpinan, dapat memperburuk kondisi stres yang dialami. Semua faktor ini, jika tidak ditangani, dapat berdampak negatif pada kinerja personel.

Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik akan berdampak langsung pada penurunan kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Personel yang mengalami stres tinggi cenderung mengalami kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas dan efisiensi mereka dalam menjalankan tugas. Stres juga dapat memengaruhi kemampuan personel dalam mengambil keputusan yang cepat dan tepat, yang sangat dibutuhkan dalam situasi darurat. Selain itu, personel yang stres sering kali kehilangan fokus, yang meningkatkan risiko kesalahan dalam melaksanakan tugas.

Penurunan kinerja akibat stres juga dapat mempengaruhi hubungan antara personel dan masyarakat. Kepolisian adalah garda terdepan dalam menjaga keamanan dan ketertiban, sehingga kualitas interaksi antara polisi dan warga sangat penting. Personel yang stres cenderung kurang sabar, lebih mudah

tersinggung, dan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal, yang pada akhirnya dapat menurunkan citra institusi kepolisian di mata masyarakat.

Mengelola stres kerja di Polres Kota Tasikmalaya sangat penting untuk menjaga kinerja personel tetap optimal. Salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada personel, baik melalui program bimbingan dan konseling, maupun melalui pelatihan manajemen stres. Selain itu, peningkatan komunikasi internal yang lebih efektif dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan kebingungan di lapangan, sehingga personel dapat bekerja dengan lebih tenang dan fokus.

Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki sistem penjadwalan kerja agar personel memiliki waktu istirahat yang cukup. Dengan manajemen waktu kerja yang baik, personel dapat menjaga keseimbangan antara tugas dan kehidupan pribadi, yang penting untuk mengurangi risiko Komunikasi Internal. Pada akhirnya, pengelolaan stres yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kinerja personel dan menjaga stabilitas operasional di Polres Kota Tasikmalaya. Maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**H2** : Stres Kerja Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Personel

### **2.2.3 Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja**

Kepuasan kerja personel terhadap institusi memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas dan efektivitas kinerja organisasi, termasuk di Polres Kota Tasikmalaya. Sebagai bagian dari institusi kepolisian yang berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, kinerja personel tidak hanya

dipengaruhi oleh keterampilan teknis dan kompetensi profesional, tetapi juga oleh faktor emosional seperti kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi mencerminkan kesetiaan dan komitmen yang kuat terhadap organisasi, serta dorongan intrinsik untuk memberikan yang terbaik dalam menjalankan tugas.

Di Polres Kota Tasikmalaya, kepuasan kerja personel berhubungan erat dengan kualitas hubungan antara pimpinan dan bawahan, keadilan dalam pembagian tugas, serta perasaan memiliki dan bangga terhadap institusi. Personel yang merasa dihargai dan memiliki rasa kepemilikan yang kuat terhadap organisasi cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, sehingga meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana kepuasan kerja memengaruhi kinerja personel dalam konteks kepolisian. Penelitian yang dilakukan oleh Yahya, S & Ali, H (2024) menjelaskan bahwa Kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Kepuasan kerja personel yang tinggi dapat meningkatkan motivasi kerja secara signifikan. Personel yang loyal biasanya memiliki dorongan yang lebih besar untuk menyelesaikan tugas dengan baik, karena mereka merasa terikat dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi. Di Polres Kota Tasikmalaya, kepuasan kerja dapat mendorong personel untuk menjalankan tugas dengan disiplin yang lebih tinggi, serta mematuhi prosedur dan arahan dengan lebih konsisten. Hal ini mengurangi risiko pelanggaran prosedur dan meningkatkan efektivitas operasional. Penelitian yang dilakukan oleh Razmayanti, A. R & Kusuma F. S

(2024) menjelaskan bahwa variabel Kepuasan kerja Karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Kepuasan kerja juga dapat memainkan peran penting dalam menjaga kinerja personel dalam situasi yang penuh tekanan, seperti saat menghadapi tugas-tugas berisiko tinggi atau tantangan operasional. Personel yang loyal cenderung tetap berkinerja baik meskipun berada dalam kondisi sulit, karena mereka memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap organisasi. Di Polres Kota Tasikmalaya, hal ini berarti personel yang loyal dapat menjaga stabilitas operasional dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, bahkan dalam kondisi yang penuh tekanan.

Meningkatkan kepuasan kerja personel dapat menjadi salah satu strategi efektif untuk memperkuat kinerja di Polres Kota Tasikmalaya. Program pengembangan karir yang jelas, komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan personel, serta pemberian penghargaan yang sesuai dapat menjadi cara untuk memperkuat kepuasan kerja personel. Dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi, personel akan lebih proaktif dalam menjalankan tugas, menunjukkan dedikasi yang lebih besar, dan memiliki komitmen jangka panjang terhadap institusi. Penelitian yang dilakukan oleh Ajis, A. Jamaludin, A & Nandang (2024) menjelaskan bahwa Secara parsial Kepuasan kerja Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Dengan demikian, kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Personel yang memiliki

kepuasan kerja tinggi cenderung bekerja dengan lebih baik, lebih disiplin, dan lebih tangguh dalam menghadapi tantangan. Pengelolaan kepuasan kerja yang baik oleh pimpinan dapat berperan dalam menjaga kualitas kinerja institusi secara keseluruhan. Maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**H3** : Kepuasan kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Personel

#### **2.2.4 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan kerja**

Komunikasi internal merupakan salah satu elemen kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Dalam sebuah organisasi seperti Polres Kota Tasikmalaya, komunikasi internal yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa setiap personel memiliki pemahaman yang jelas tentang peran, tanggung jawab, serta tujuan organisasi. Dengan komunikasi yang baik, informasi yang tepat dan akurat dapat disampaikan dari atasan ke bawahan dan sebaliknya, menciptakan keterbukaan dan transparansi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.

Dalam konteks Polres Kota Tasikmalaya, komunikasi internal tidak hanya penting untuk menjalankan tugas operasional tetapi juga berperan dalam membangun kepuasan kerja personel terhadap institusi. Kepuasan kerja personel terhadap organisasi merupakan cerminan dari seberapa besar mereka merasa terhubung, dihargai, dan memiliki komitmen jangka panjang terhadap tujuan serta visi organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif, kepuasan kerja personel cenderung melemah, yang dapat berdampak negatif pada motivasi dan kinerja keseluruhan.

Komunikasi internal yang baik di lingkungan Polres Kota Tasikmalaya dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja personel. Ketika komunikasi berlangsung dengan jelas dan terbuka, personel merasa lebih dihargai dan didengarkan, yang menciptakan rasa keterikatan emosional terhadap institusi. Hubungan yang baik antara pimpinan dan personel, yang dibangun melalui komunikasi yang efektif, juga dapat meningkatkan kepercayaan personel terhadap pimpinan dan organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, komunikasi yang baik menjadi dasar terbentuknya kepuasan kerja yang kuat. Penelitian yang dilakukan oleh Audi, R. V & Prihantoro, E (2021) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Komunikasi Internal terhadap variabel Kepuasan kerja Kinerja berkorelasi Sangat Kuat.

Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif, seperti kurangnya umpan balik, informasi yang tidak tepat waktu, atau instruksi yang membingungkan, dapat menurunkan rasa keterlibatan dan komitmen personel. Personel yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup atau merasa diabaikan oleh pimpinan akan cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Hal ini bisa memicu penurunan motivasi kerja dan, dalam jangka panjang, menyebabkan turnover yang tinggi atau bahkan penurunan kinerja secara keseluruhan.

Bagi Polres Kota Tasikmalaya, penting untuk menyadari bahwa komunikasi internal yang baik bukan hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga tentang membangun hubungan yang kuat antara pimpinan dan personel. Institusi ini dapat meningkatkan kepuasan kerja personel dengan menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan, serta memastikan

bahwa setiap personel merasa didengarkan dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan untuk melaksanakan tugas dengan baik. Dengan meningkatkan komunikasi internal, kepuasan kerja personel terhadap Polres Kota Tasikmalaya dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kinerja organisasi yang lebih baik. Maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**H4** : Komunikasi Internal Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja

### **2.2.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan kerja**

Stres kerja adalah fenomena umum yang sering dialami oleh personel kepolisian, termasuk di Polres Kota Tasikmalaya. Sebagai bagian dari institusi penegak hukum, personel Polri kerap berhadapan dengan situasi yang penuh tekanan, baik itu terkait dengan beban kerja yang tinggi, tuntutan tanggung jawab yang besar, hingga risiko keselamatan dalam menjalankan tugas. Situasi ini sering kali menimbulkan tingkat stres yang bervariasi pada personel. Stres kerja yang berkepanjangan, jika tidak dikelola dengan baik, dapat berdampak negatif terhadap kesehatan fisik dan mental personel, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas kinerja dan interaksi di lingkungan kerja.

Salah satu aspek penting yang mungkin terpengaruh oleh stres kerja adalah kepuasan kerja personel. Kepuasan kerja di sini mencakup komitmen jangka panjang personel terhadap institusi, rasa kebanggaan terhadap tugas, serta kesetiaan terhadap pimpinan dan organisasi. Ketika personel mengalami tingkat stres yang tinggi, kepuasan kerja mereka terhadap institusi dapat menurun karena

adanya perasaan ketidakpuasan, tekanan psikologis, dan kelelahan yang mengakibatkan kurangnya keterikatan emosional dengan pekerjaan.

Stres kerja yang tidak terkendali dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Stres yang terus-menerus dialami oleh personel dapat membuat mereka merasa kurang dihargai dan tidak diperhatikan oleh pimpinan, sehingga menurunkan komitmen mereka terhadap institusi. Ketidakpuasan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan peran, atau kurangnya dukungan dari atasan dapat memperburuk situasi, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja personel. Personel yang merasa stres cenderung kurang termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi institusi, dan mungkin mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan atau mencari peluang karir di tempat lain. Penelitian yang dilakukan oleh Apriansyah, A. Afriani, F & Yeni. (2024) menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Di sisi lain, kepuasan kerja bisa terjaga jika institusi mampu mengelola stres kerja dengan baik. Ketika personel merasa didukung secara emosional dan fisik oleh organisasi, mereka cenderung lebih mampu bertahan dalam situasi stres dan tetap setia kepada institusi. Dengan demikian, pengelolaan stres yang baik melalui program-program kesejahteraan personel, seperti konseling, pelatihan manajemen stres, atau pengembangan lingkungan kerja yang lebih kondusif, dapat meningkatkan kepuasan kerja personel. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama,

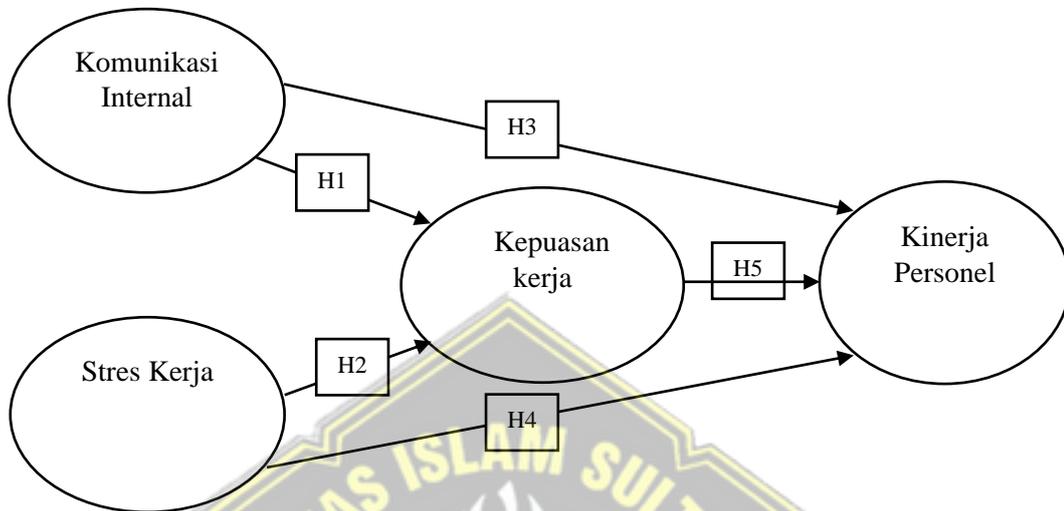
M & Saputro, A (2024) menjelaskan bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja juga berperan sebagai penghubung antara stres kerja dan kepuasan kerja. Personel yang puas dengan kondisi kerja mereka cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketika stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja, kepuasan kerja bisa menurun drastis. Kepuasan kerja terkait dengan bagaimana personel merasa terhadap pekerjaan mereka, termasuk aspek penghargaan, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Jika Polres Kota Tasikmalaya mampu menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan personel, kepuasan kerja mereka terhadap institusi akan terjaga meskipun berada di bawah tekanan pekerjaan yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Lubism K. Sinti & Kalsum, E (2024) menjelaskan bahwa secara parsial stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalita

Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di Polres Kota Tasikmalaya adalah hal yang signifikan. Tingkat stres yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja personel, yang berdampak pada kinerja individu dan institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi Polres Kota Tasikmalaya untuk terus meningkatkan manajemen stres kerja dan kesejahteraan personel guna menjaga kepuasan kerja mereka. Maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**H5** : Stres Kerja Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja

## 2.6 Model Empirik Penelitian



H1 : Komunikasi Internal Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Personel

H2 : Stres Kerja Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Personel

H3 : Kepuasan kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Personel

H4 : Komunikasi Internal Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja

H5 : Stres Kerja Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai arah dan cara melaksanakan penelitian yang mencakup jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, variabel dan indikator serta teknis analisis data.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatory yang bersifat asosiatif, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012).

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2011:80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota aktif di Polres Metro Tangerang kota. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 200. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling, dengan teknik Purposive sampling. Purposive sampling adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu Anggota yang bekerja di Polres Kota Tasikmalaya. Rumus pengambilan sampel dapat menggunakan rumus menurut Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0.1)^2}$$

$$n = 66,66$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bias ditolerir,  $e = 0.1$

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data subyek. Menurut Indriantoro dan Supomo (2012) mengemukakan bahwa data subyek merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian. Dalam hal ini data yang digunakan adalah dari hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara, baik secara lisan maupun tertulis. Data mempunyai sifat memberikan gambaran tentang suatu masalah. Dalam penelitian ini sumber data yang diperlukan adalah data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tidak melalui perantara (Indriantoro & Supomo, 2012). Adapun yang termasuk data primer adalah sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer diperoleh dari jawaban para pegawai kantor kecamatan
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya. Penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu berasal dari buku-buku ilmiah, jurnal, tulisan-tulisan atau artikel yang ada hubungannya dengan masalah-masalah yang diteliti sebagai landasan dan teori.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka agar tercapai tujuan penelitian. Berdasarkan jenis dan sumber data, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung melalui selembar kertas yang berisikan kumpulan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan indikator pada setiap variabel. Kuesioner tersebut disebarakan kepada para objek dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa cara berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber aslinya. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### **a. Kuesioner**

Kuesioner yaitu suatu metode dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian (Umar, 2012). Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada anggota Polres Kota Tasikmalaya.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara atau tatap muka secara langsung dengan masyarakat berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada instansi, sehingga memperoleh keakuratan penelitian.

c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang berasal dari buku-buku literatur serta bacaan lain yang mendukung penelitian ini. Adapun studi kepustakaan dalam penelitian ini berupa jurnal yang diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu dan literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa jurnal yaitu diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian serta literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian. Dalam penelitian ini juga menggunakan data instansi.

### 3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Indrianto dan Supomo, 2012). Definisi operasional variabel di dasarkan pada satu atau lebih referensi yang di sertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas atau independent yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen adalah Komunikasi Internal (X1) dan Stres Kerja (X2)
- b. Variabel terikat atau dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kinerja Personel (Y)
- c. Variabel intervening yaitu variabel yang memediasi hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel intervening adalah Kepuasan kerja (Z)

**Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	<b>Komunikasi Internal</b> adalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri.	1. Komunikasi ke bawah (downward communication), 2. Komunikasi ke atas (Upwardcommunication), dan 3. Komunikasi yang sejajar (sideways communication)	Menurut (Ruslan, 2003:257)
2	<b>Stres Kerja</b> Stres kerja ialah keadaan ketika ada satu atau banyak faktor di tempat kerja yang bersinggungan atau dialami tenaga kerja sehingga menyebabkannya mengalami gangguan fisiologis maupun perilaku	1. Beban kerja 2. Wewenang dan tanggung jawab 3. Kondisi fisik atau kesehatan 4. Ketidak nyamanan 5. Tekanan kerja	Rivai dalam Julvia (2016)
3	<b>Kepuasan kerja</b> Keragaman peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi.	1. Taat pada peraturan 2. Tanggung jawab pada perusahaan 3. Kemauan untuk bekerja sama 4. Rasa memiliki 5. Hubunganantar pribadi	(Siswanto, 2015)
4	<b>Kinerja SDM</b> temuan kerja yang dapat dilakukan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi	1. Kualitas kerja 2. Beban kerja 3. Pelaksanaan Tugas 4. Kesadaran tanggung jawab	Hermawati et al.(2022) dalam Sanjaya V dan Febriana

yang menjadi tanggung jawab dan wewenang masing-masing		W D (2024)
--	--	------------

### 3.6 Skala Pengukuran Variabel

Data primer yang diperoleh dari hasil jawaban dari kuesioner kemudian diukur dengan menggunakan metode skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2016:93). Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif. Masing-masing jawaban diberikan bobot skor pada setiap pernyataan atau pertanyaan dari 1 sampai 5, alternatif jawaban yang tersedia diberikan nilai (skor), sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Skala Interval Penilaian Masing Masing Variabel**

No	Pilihan Jawaban Skor	Kode	Bobot Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2018:199)

Variabel yang diukur pada skala Likert diubah menjadi indikator variabel dan digunakan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun elemen elemen instrumen dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan. Pernyataan dan hasil pertanyaan diolah menjadi kesimpulan.

Untuk menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif dalam mengelola data mentah yang dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan maupun pernyataan tersebut.

### 3.7 Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dari hasil kuesioner kemudian akan diolah. Pada penelitian ini untuk memperoleh data yang akurat, tepat dan lebih mudah digunakannya *software* sebagai alat pembantu pengolahan data. Sehingga nantinya dibuat dalam bentuk seperti tabel dan gambar yang bertujuan agar data mudah dibaca serta dimengerti.

Menurut Sugiyono (2018:15) metode penelitian survei adalah kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan melakukan pengisian kuesioner yang berhubungan dengan setiap variabel kepada para responden hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner dilakukan dengan mengajukan pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden, penyebarannya dilakukan secara langsung dengan memberikan beberapa lembaran kertas yang telah di isi dengan pernyataan atau pertanyaan.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur

(*path analysis*) yang merupakan teknik analisis statistic yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Analisis jalur *path* merupakan bentuk terapan dari analisis multi regresi yang membantu memudahkan pengujian hipotesis hubungan-hubungan antar variabel yang cukup rumit. Dalam analisis jalur, korelasi antara variabel dihubungkan dengan parameter dari model yang dinyatakan dengan diagram jalur, (Ghozali 2020:73).

Menggunakan program komputer berupa program linier parsial (*Partial Least Square* (PLS)) untuk menguji hipotesis penelitian dalam pengolahan data. Hipotesis dianalisis dengan menggunakan *software Smart PLS 3.0* bertujuan menguji hubungan antar variabel yang dilakukan di komputer. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dapat menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS ialah pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) untuk membantu suatu penelitian dengan tujuan prediksi, hal ini dilakukan untuk mengurangi apabila terdapat kesalahan dan kesalahan tersebut tidak mengalami tingkat yang besar. Berikut persamaannya

$$Y1 = \beta1X1 + \beta2X2 + e$$

Persamaan ..... (1)

$$Y2 = \beta1X1 + \beta2X2 + Z + e$$

Persamaan ..... (2)

Analisis pada PLS dilakukan dengan 3 tahap diantaranya:

1. Analisis *Outer model*,
2. Analisis *Inner model*,
3. Pengujian Hipotesis

### 3.7.1 Metode Penyajian Data

Hasil pengolahan data yang sudah diolah dimana hasilnya, disajikan pada penelitian ini dalam bentuk tabel dan gambar, supayamudah dibaca dan dipahami, sehingga data yang disajikan oleh peneliti lebih dalam bentuk yang sistematis.

### 3.7.2 Analisis Statistik Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software PLS (Partial Least Square) dan data diolah dengan menggunakan program Smart PLS 3.0. Model pengukuran PLS terdiri dari model pengukuran (outer model), kriteria Goodness of fit (GoF) dan model struktural (inner model). Digunakannya PLS dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antara konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

### 3.7.3 Analisis Outer Model

Outer model pada penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisis Outer model untuk indikator reflektif dapat diuji melalui beberapa indikator. Menurut Ghozali, (2020:71) jika tabulasi parameter uji validitas dalam PLS-SEM disajikan sebagai berikut ini:

**Tabel 3. 3 Tabulasi Parameter Uji Validitas**

Uji validitas dan Reliabilitas	Parameter	Rule of Thumbs
Validitas	<i>Loadings Factor</i>	> 0.70 untuk Confirmatory Research
		> 0.60 untuk Exploratory Research

Convergent	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	> 0,5 untuk Confirmatory Research maupun Exploratory Research
	<i>Communality</i>	> 0,5 untuk Confirmatory Research maupun Exploratory Research
	<i>Cross Loadings</i>	> 0.70 untuk setiap variabel

Sumber: Buku Smart PLS 3.0 (Ghozali, 2020 : 71)

- a) Convergent Validity, validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skoryang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0,7, communality > 0,5 dan Average Variance Extracted (AVE) > 0,5. Halini berarti suatu korelasi yang diuji dengan uji validitas konvergen harus memiliki skor dari AVE dan Communality bernilai > 0,5 sampai 0,7, namun loading factor 0,50 – 0,60 masih dapat ditolerir sepanjang model masih dalam tahap pengembangan.
- b) Average Variance Extracted (AVE), untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reliability. Nilai AVE direkomendasikan harus lebih besar dari > 0.50 mempunyai arti bahwa 50% atau lebih variance dari indikator dapat dijelaskan. (Ghozali, 2020:69).
- c) Discriminant validity, validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan

skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukurandengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Nilai cross loadings harus lebih dari 0,7. Sedangkan jika dilihat validitas diskriminan, jika akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk dalam suatu model, maka validitas diskriminan dinilai baik (Ghozali, 2020:68-17).

- d) Composite Reliability, nilai composite reliability harus  $> 0.7$  untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai 0,6-0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory (Ghozali, 2020:70).
- e) Cronbach Alpha jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,7$  dinyatakan konstruk memiliki reliabel yang baik, namun besaran nilai  $> 0,6$  masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat eksploratif. Tujuan menggunakan cronbach alpha agar dapat mengukur kendala indikator dalam kuesioner untuk mendapat hasil lebih cermat (Ghozali, 2020:70- 71).

#### **3.7.4 Analisis Inner Model**

Dikenal juga sebagai analisis struktural model, yang dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat. Pada dasarnya uji pada model struktural model dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk

menguji hubungan antara konstruk laten. Menurut Ghozali (2020:73), berpendapat bahwa menilai model dengan PLS diawali dengan melihat R-square pada setiap variabel laten dependen. Bukan hanya untuk melihat R-square atau perubahan R-square, model PLS ini juga dapat melihat Q-square predictive relevance untuk membangun model, yaitu dengan melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model PLS serta estimasi parameter. Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi;

- a. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi pada konstruk endogen menunjukkan untuk nilai R-square, uji koefisien determinasi  $R^2$  bertujuan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau kontribusi penting pengaruh yang diberikan oleh koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Apabila nilai mendekati angka 1 maka independen memberi hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen, dan jika semakin kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Menurut Ghozali (2020:75) apabila nilai R-square sebesar 0,67 dikategorikan kuat, jika 0,33 dikategorikan moderat atau sedang dan 0,19 dikategorikan lemah. Jika semakin besar nilai  $R^2$  maka semakin baik dalam penelitian.
- b. Pengujian Goodness of Fit (GoF) pengujian ini merupakan salah satu pengujian untuk menguji hipotesis penelitian. Untuk menganalisisnya menggunakan PLS dengan bantuan perangkat lunak Smartpls 3.0. Jadi

salah satu syarat untuk memenuhi kriteria uji Goodness Of Fit Model adalah dengan melihat nilai SRMR. Bila nilai SRMR nya kurang dari 0,10 serta dikatakan Perfect Fit jika nilai SRMR  $< 0,08$ . Digunakan untuk model dan menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan model prediksi. Dengan kriteria nilai GoF sebesar 0,10 kategori GoF kecil, jika 0,25 kategori GoF moderat atau medium, dan 0,36 kategori GoF besar (Ghozali, 2020:76-81).

### 3.7.5 Penguji Hipotesis

Adapun langkah – langkah pengujian model empiris penelitian berbasis *Partial Least Square* (PLS) dibantu dengan software Smart PLS adalah sebagai berikut :

#### a. Spesialis Model

Analisis jalur hubungan antar variabel terdiri dari :

1. *Outer model* yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan *outer relation* atau *measurement model*, mendefinisikan karakteristik konstruk dengan variabel manifestnya.
2. *Inner Model* yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten (*structural model*) disebut juga *inner relation*, menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varians sama dengan satu

sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model.

3. *Weigh Relation*, estimasi nilai kasus variabel laten, inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi algoritma PLS. Setelah itu diperlukan definisi weight relation.

b. Evaluasi Model

PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka Teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan. Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non parametrik. Model pengukuran atau outer model dengan indikator refleksif dievaluasi dengan convergent dan discriminant validity dari indikatornya dan composit reliability untuk blok indikator.

Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat presentase varian yang tidak dijelaskan yaitu dengan melihat R<sup>2</sup> untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran Stone Gaiser Q Square test dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t statistik yang didapat lewat prosedur bootstrapping.

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model dengan indikator refleksif masing-masing diukur dengan (Ghozali, 2014:45):

a) Convergent Validity yaitu korelasi antar skor indikator refleksi dengan skor variabel latennya. Untuk hal itu loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup, karena merupakan tahap awal pengembangan skala pengukuran dan jumlah indikator per konstruk tidak besar, berkisar antara 3 sampai 7 indikator.

b) Discriminant Validity yaitu pengukuran indikator refleksi berdasarkan cross loading dengan variabel laten. Metode lain dengan membandingkan nilai square root of Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk, dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Jika nilai pengukuran awal kedua metode tersebut lebih baik dibandingkan dengan nilai konstruk lainnya dalam model, maka dapat disimpulkan konstruk tersebut memiliki nilai discriminant validity yang baik dan sebaliknya. Direkomendasikan nilai pengukuran lebih besar dari 0,50.

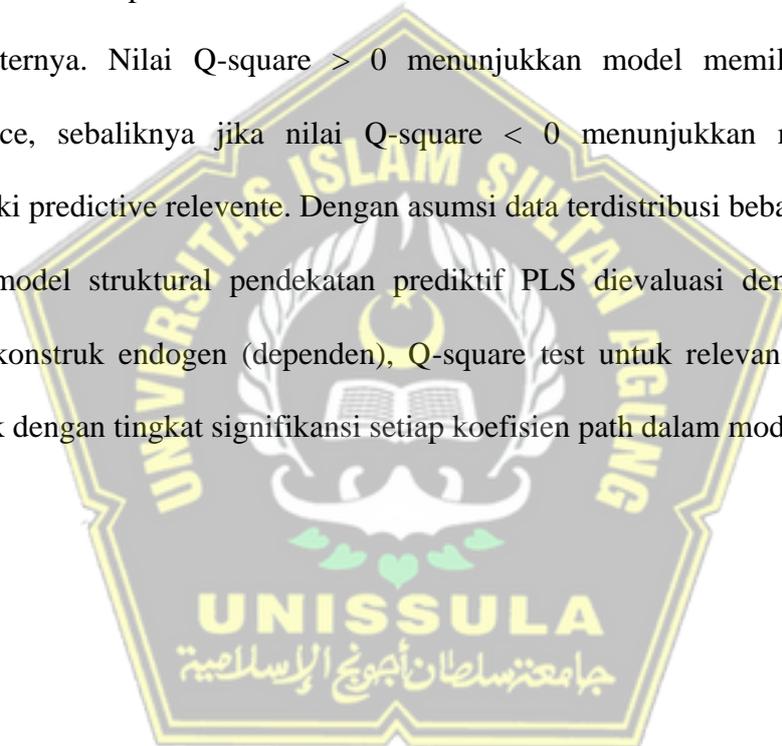
c) Composite Reliability adalah indikator yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk, menunjukkan derajat yang mengidentifikasi common latent (unobserved). Nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit adalah 0,7 walaupun bukan merupakan standar absolut.

d) Interaction Variabel, pengukuran untuk variabel moderator dengan Teknik menstandarkan skor variabel laten yang dimoderasi dan memoderasi, kemudian membuat konstruk interaksi dengan cara mengalihkan nilai

standart indikator laten dengan variabel moderator, baru dikalikan iterasi ulang.

## 2 Inner Model

Diukur menggunakan R-square variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi Qsquare predictive relevante untuk model konstruk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square  $> 0$  menunjukkan model memiliki predictive relevance, sebaliknya jika nilai Q-square  $< 0$  menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (distribution free), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Polres Kota Tasikmalaya. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan dengan melalui *Google Form* sehingga diperoleh sampel sebanyak 200 responden yaitu total anggota Polres Kota Tasikmalaya. Data dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah kemudian diolah dengan menggunakan *Software Smart PLS*. untuk mengetahui Gambaran tentang para responden tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut

#### 4.1.1 Gambaran Umum Responden

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	124	62%
	Perempuan	76	38%
Usia Responden	20 – 30	106	53%
	31 – 40	56	28%
	41 – 50	38	19%
Tingkat Pendidikan	SMA	194	97%
	D3	4	2%
	S1	2	1%
	S2	-	-

Sumber: data primer yang diolah 2024

Berdasarkan karakteristik responden seperti dijelaskan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa tanggapan responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar anggota Polres Kota Tasikmalaya didominasi oleh laki-laki sebesar 62% dan perempuan 38%. Tanggapan responden berdasarkan usia sebagian besar didominasi pegawai berusia 20 – 30 tahun

sebanyak 53%. Responden dari Tingkat Pendidikan menunjukkan bahwa sebanyak 97% memiliki Tingkat Pendidikan SMA adalah anggota terbanyak pada Polres Kota Tasikmalaya.

#### 4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini analisis deskriptif menjelaskan tanggapan para masyarakat terhadap pertanyaan yang diajukan masing-masing variabel Komunikasi Internal, Stres Kerja, Kinerja Personel, dan Kepuasan Kerja. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel, maka dalam penelitian ini dikelompokkan dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2012). Angka indeks dapat menyimpulkan derajat persepsi responden akan indikator-indikator dari variabel dalam penelitian. Cara menghitung indeks jawaban dari responden dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

- Skor penilaian terendah berada pada angka 1
- Skor penilaian tertinggi pada angka 5
- Interval =  $(\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}) / (\text{Jumlah Kelas}) = (5-1)/3 = 1,3$

Dengan demikian intervalnya dijelaskan sebagai berikut:

1. 1,00 – 2,29 = Rendah
2. 2,30 – 3,59 = Sedang
3. 3,60 – 5,00 = Tinggi

#### 4.1.1.1 Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi Internal

Statistik deskriptif Komunikasi Internal akan menggambarkan penilaian kinerja anggota di Polres Kota Tasikmalaya. Tanggapan dari responden mengenai Komunikasi Internal kinerja anggota Polres Kota Tasikmalaya ditunjukkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4. 2 Nilai Indeks Variabel Komunikasi Internal**

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
X.1.1	Komunikasi kebawah (downward communication)	20	12	54	57	57	200	3,595	Sedang
X.1.2	Komunikasi ke atas (Upwardcommunication)	17	12	61	54	56	200	3,60	Tinggi
X.1.3	Komunikasi yang sejajar (sideways communication)	15	14	48	56	67	200	3,73	Tinggi
Rata-rata								<b>3,641</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,641 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Komunikasi Internal masuk dalam kategori tinggi yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi untuk lebih fokus memperhatikan variabel Komunikasi Internal agar lebih baik dari sebelumnya.

#### 4.1.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja

Statistik deskriptif Stres Kerja akan menggambarkan penilaian kinerja anggota di Polres Kota Tasikmalaya. Tanggapan dari responden mengenai Stres Kerja kinerja anggota Polres Kota Tasikmalaya ditunjukkan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4. 3 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Stres Kerja**

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
X.2.1	Beban kerja	9	17	57	60	57	200	3,695	Tinggi
X.2.2	Wewenang dan tanggung jawab	14	15	55	49	67	200	3,70	Tinggi
X.2.3	Kondisi fisik atau kesehatan	16	13	65	47	59	200	3,60	Tinggi
X.2.4	Ketidak nyamanan	16	15	71	59	39	200	3,45	Sedang
X.2.5	Tekanan kerja	21	11	57	55	56	200	3,57	Sedang
Rata-rata								3,603	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,603 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Stres Kerja masuk dalam kategori tinggi yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner mengenai Stres Kerja. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi untuk lebih fokus memperhatikan variabel Stres Kerja agar mencapai kinerja anggota yang lebih baik dari sebelumnya.

#### **4.1.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Personel**

Statistik deskriptif Kinerja Personel akan menggambarkan penilaian kinerja anggota pada Polres Kota Tasikmalaya. Tanggapan dari responden mengenai Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya ditunjukkan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Kinerja Personel**

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
Y.1.1	Kualitas kerja	19	12	60	52	57	200	3,58	Sedang
Y.1.2	Beban kerja	8	19	61	59	53	200	3,65	Tinggi
Y.1.3	Pelaksanaan Tugas	15	14	63	54	54	200	3,59	Sedang
Y.1.4	Kesadaran tanggung jawab	12	14	63	68	43	200	3,58	Sedang
Rata-rata								<b>3,60</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,60 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Kinerja Personel masuk dalam kategori tinggi yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner mengenai Kinerja Personel. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi untuk lebih fokus memperhatikan variabel Kinerja Personel agar mencapai kinerja anggota yang lebih baik dari sebelumnya.

#### 4.1.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

Statistik deskriptif Kepuasan Kerja akan menggambarkan penilaian kinerja anggota Polres Kota Tasikmalaya. Tanggapan dari responden mengenai Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya ditunjukkan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4. 5 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Kepuasan Kerja**

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
Z.1.1	Taat pada peraturan	13	16	70	52	49	200	3,54	Sedang
Z.1.2	Tanggung jawab pada perusahaan	14	15	61	55	55	200	3,61	Tinggi
Z.1.3	Kemauan untuk bekerja sama	19	10	55	60	56	200	3,62	Tinggi
Z.1.4	Rasa memiliki	14	16	54	49	67	200	3,695	Tinggi
Z.1.5	Hubungan antar pribadi	13	17	64	48	58	200	3,605	Tinggi

Rata-rata	3,614	Tinggi
-----------	-------	--------

Sumber: Data primer diolah 2024

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,614 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Kepuasan Kerja masuk dalam kategori tinggi yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner mengenai Kepuasan Kerja. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi untuk lebih fokus memperhatikan variabel Kepuasan Kerja agar mengoptimalkan kinerja anggota yang ada pada Polres Kota Tasikmalaya.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Hasil Outer Model (*Measurement Model*)

#### a. Uji *Convergent Validity*

Pengujian validitas diterapkan pada semua item pertanyaan di setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui Uji validitas mencakup *convergent validity*, dan *discriminant validity*

**Tabel 4. 6 Uji Convergent Validity**

Kode	Variabel	Nilai Outer Loading	T-statistik	Keterangan
<b>KOMUNIKASI INTERNAL</b>				
X.1.1	Komunikasi kebawah (downward communication)	0,849	39,390	Valid
X.1.2	Komunikasi ke atas (Upward communication)	0,863	43,235	
X.1.3	Komunikasi yang sejajar (sideways communication)	0,856	39,756	
<b>STRES KERJA</b>				

x.2.1	Beban kerja	0,806	28,964	Valid
x.2.2	Wewenang dan tanggung jawab	0,830	34,945	
x.2.3	Kondisi fisik atau kesehatan	0,773	24,669	
x.2.4	Ketidak nyamanan	0,808	30,979	
x.2.5	Tekanan kerja	0,826	35,394	
<b>KINERJA PERSONEL</b>				
Y.1.1	Kualitas kerja	0,813	31,716	Valid
Y.1.2	Beban kerja	0,799	28,236	
Y.1.3	Pelaksanaan Tugas	0,828	37,144	
Y.1.4	Kesadaran tanggung jawab	0,792	26,463	
<b>KEPUASAN KERJA</b>				
Z.1.1	Taat pada peraturan	0,767	25,740	Valid
Z.1.2	Tanggung jawab pada perusahaan	0,812	32,682	
Z.1.3	Kemauan untuk bekerja sama	0,811	30,474	
Z.1.4	Rasa memiliki	0,818	32,104	
Z.1.5	Hubunganantar pribadi	0,749	23,780	

Sumber: data output PLS 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 4.6 pada masing-masing instrument variabel menunjukkan bahwa semua indikator variabel diketahui valid, karena nilai loading lebih besar dari 0,5, sehingga indikator tersebut memenuhi kelayakan untuk dilakukan penelitian dan dikatakan valid.

#### b. Discriminant Validity

**Tabel 4. 7 Uji Discriminant Validity**

Variable	Avarange Variance Extracted (AVE)	Sign off
KOMUNIKASI INTERNAL	0,627	0,5
STRES KERJA	0,653	0,5
KINERJA PERSONEL	0,733	0,5
KEPUASAN KERJA	0,654	0,5

Sumber: hasil olahdata PLS 2024

Berdasarkan hasil uji *discriminant validity* disimpulkan bahwa akar (AVE) konstruk pada masing-masing variabel Komunikasi Internal, Stres Kerja, Kinerja Personel, dan Kepuasan Kerja menunjukkan nilai AVE telah melebihi ketentuan sebesar 0.5.

**c. Composite Reliability**

Nilai *composite reliability* dalam PLS digunakan untuk mengukur konsistensi dari blok indikator dalam model pengukuran reflektif. Nilai *composite reliability* yang tinggi menunjukkan konsistensi yang tinggi dari blok indikator dalam mengukur konstruk. Untuk melakukan uji reliabilitas pada instrumen pengumpul data melalui menu *Algorithm Report* dengan melihat nilai *Quality Criteria Composite* kompetensi *profesionalite Reliability*  $\geq$  dari 0,70. Dengan demikian instrumen yang sedang diujicobakan dapat dinyatakan reliabel, artinya sebagai sebuah alat pengukuran, instrumen tersebut dapat mengukur secara konsisten

**Tabel 4. 8 Uji Composite Reliability**

Variable	Composite Reliability	Sign off	Kesimpulan
Komunikasi Internal	0,894	0,7	Reliable
Stres Kerja	0,883	0,7	Reliable
Kinerja Personel	0,892	0,7	Reliable
Kepuasan Kerja	0,904	0,7	Reliable

Sumber: hasil olah data PLS 2024

Hasil pengujian nilai *Composite Reliability* menunjukkan bahwa seluruh nilai *Composite Reliability* pada masing-masing variabel penelitian telah melebihi dari nilai standarisasi sebesar 0,70, sehingga pengujian pada variabel Komunikasi

Internal, Stres Kerja, Kinerja Personel, dan Kepuasan Kerja dapat dipercaya atau diandalkan untuk mengungkapkan data yang sebenarnya dari suatu obyek.

#### 4.2.2 Hasil Inner Model

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-Square untuk setiap variabel laten dependen (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan Teknik *structural equation model* (SEM) dengan menggunakan metode *Partial Least Square* yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi Internal, Stres Kerja, Kinerja Personel, dan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 9 Hasil Analisis Jalur Partial Least Square**

Kode	Variabel	Original sample estimate	Mean of subsamples	Standart deviation	T-statistic	P Values	Hasil
X1->Y1	KOMUNIKASI INTERNAL > KINERJA PERSONEL	0,250	0,249	0,067	3,722	0,000	Positif Signifikan
X2 -> Y1	STRES KERJA > KINERJA PERSONEL	0,357	0,358	0,072	4,961	0,000	Positif Signifikan
X1 -> Z1	KOMUNIKASI INTERNAL > KEPUASAN KERJA	0,430	0,429	0,056	7,753	0,000	Positif Signifikan
X2 -> Z1	STRES KERJA > KEPUASAN KERJA	0,485	0,485	0,056	8,601	0,000	Positif Signifikan
Z1 -> Y1	KEPUASAN KERJA > KINERJA PERSONEL	0,325	0,325	0,074	4,732	0,000	Positif Signifikan

Sumber: Data olahan PLS 2024

Hasil analisis jalur antar variabel penelitian dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap variabel Kinerja Personel positif signifikan, dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa Komunikasi Internal memiliki keterkaitan dalam Kinerja Personel atau terdapat pengaruh positif signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel, sehingga kenaikan Komunikasi Internal meningkatkan Kinerja Personel pada suatu instansi.
2. Pengaruh variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Personel mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi Stres Kerja maka dapat meningkatkan Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya.
3. Pengaruh variabel Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas Komunikasi Internal maka dapat meningkatkan Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh variabel Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi Stres Kerja maka dapat meningkatkan Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya.
5. Pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Maka

dapat diartikan bahwa semakin tinggi Kepuasan Kerja maka berkaitan dengan Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya.

#### 4.2.3 Indirect Effect

Setelah melakukan uji model pengukuran, dilakukan uji model struktural. Pengujian hipotesis menggunakan dua kriteria untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis. Kriteria yang pertama adalah t-statistics atau nilai kritis, di mana hipotesis diterima apabila hipotesis memiliki nilai kritis (T-Statistics) lebih dari 1.972. kriteria yang kedua adalah P-Value, di mana hipotesis diterima

**Tabel 4. 10 Hasil Indirect Effect**

Hubungan Variabel	T-statistic	P Value	Kesimpulan
Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kinerja Personel	3,695	0,000	Mendukung
Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Personel Melalui Kepuasan Kerja	3,963	0,000	Mendukung

Sumber: Data primer yang diolah 2024

#### 4.2.4 Pengujian Hipotesis

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian hipotesis ini akan dijelaskan ketertarikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, seperti dijelaskan pada hasil berikut:

##### 1) Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel

Hasil pengujian Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $3,722 >$  nilai t tabel = 1,96 dengan nilai p value

sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis pertama Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Personel dapat diterima.

## **2) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Personel**

Hasil pengujian Stres Kerja terhadap Kinerja Personel diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $4,961 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Stres Kerja terhadap Kinerja Personel. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis kedua sehingga Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Personel dapat diterima.

## **3) Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil pengujian Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $7,753 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis ketiga sehingga Komunikasi Internal memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dapat diterima.

## **4) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil pengujian Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $6,8,601 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar

0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis keempat sehingga Stres Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dapat diterima.

#### 5) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel

Hasil pengujian Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $4,732 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis kelima sehingga Kepuasan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Personel dapat diterima.

#### 4.2.5 R Square

**Tabel 4. 11Rangkuman Hasil R Square**

No	Keterangan	R Square
1	Komunikasi Internal Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Personel	0,763
2	Komunikasi Internal Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	0,772

Sumber: data primer diolah 2024

Nilai R Square Komunikasi Internal dan Stres Kerja terhadap Kinerja Personel diperoleh sebesar 0,763, artinya bahwa besarnya prosentase variabel Kinerja Personel mampu dijelaskan oleh variabel Komunikasi Internal dan Stres Kerja sebesar 76,3%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel yang diteliti

dalam penelitian ini. Sedangkan untuk variabel Komunikasi Internal dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja diperoleh nilai R square 0,772, artinya besarnya prosentase Komunikasi Internal dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja mampu dijelaskan sebesar 77,2% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Kinerja Personel. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas Komunikasi Internal pada sebuah instansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya. Sehingga tinggi rendahnya Komunikasi Internal menjadi penyebab naik atau turunnya Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya.

Tabel Hipotesis 1 yang disajikan menguji hubungan antara **komunikasi internal** dengan **kinerja personel** di Polres Kota Tasikmalaya. Dalam tabel tersebut, terdapat sejumlah nilai yang memberikan gambaran tentang hubungan antara kedua variabel tersebut, yaitu nilai **Original sample estimate** sebesar 0,250, yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara komunikasi internal dan kinerja personel. Nilai ini berarti bahwa semakin baik komunikasi internal, semakin tinggi kinerja personel yang tercapai. Selain itu, nilai **Mean of subsamples** sebesar 0,249 mendukung hasil ini, mengindikasikan bahwa rata-rata pengaruh di berbagai sub-sampel konsisten dengan pengaruh total yang ditemukan dalam analisis.

**Standar deviasi** sebesar 0,067 menunjukkan tingkat variasi yang relatif kecil dalam data, yang berarti bahwa pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja personel cukup konsisten di seluruh sampel yang dianalisis. Angka **T-statistic** sebesar 3,722 menunjukkan bahwa hasil ini cukup signifikan secara statistik, mengindikasikan bahwa hubungan yang ditemukan tidak terjadi karena kebetulan. Untuk memastikan tingkat signifikansi tersebut, nilai **P-value** sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya hipotesis nol dapat ditolak, dan hubungan yang ditemukan dapat dianggap signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berperan penting dalam meningkatkan kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya.

Hasil analisis ini mempertegas pentingnya komunikasi internal yang efektif dalam meningkatkan kinerja individu di institusi kepolisian. Komunikasi yang lancar dan terbuka dapat meningkatkan pemahaman antara atasan dan bawahan, mengurangi kesalahpahaman, serta mempercepat aliran informasi yang krusial dalam pekerjaan sehari-hari. Hal ini sangat relevan dalam konteks Polres Kota Tasikmalaya yang bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban di wilayah tersebut. Dengan demikian, perbaikan dalam aspek komunikasi internal dapat berdampak langsung pada kualitas dan efektivitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat.

#### **4.3.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Personel**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Stres Kerja terhadap Kinerja Personel. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas Stres Kerja pada sebuah instansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya. Sehingga tinggi rendahnya Stres Kerja menjadi penyebab naik atau turunnya Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya

Tabel Hipotesis 2 di Polres Kota Tasikmalaya menguji hubungan antara **stres kerja** dan **kinerja personel**. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai **Original sample estimate** sebesar 0,357 mengindikasikan adanya pengaruh positif antara stres kerja dan kinerja personel. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami oleh personel, semakin tinggi pula kinerja yang mereka tunjukkan. Hal ini mungkin terdengar kontradiktif, namun dalam beberapa konteks, stres yang terkelola dengan baik bisa memotivasi individu untuk bekerja lebih keras atau lebih fokus.

Nilai **Mean of subsamples** yang sebesar 0,358 menunjukkan bahwa pengaruh yang ditemukan bersifat konsisten di berbagai sub-sampel yang dianalisis. Dengan kata lain, hubungan antara stres kerja dan kinerja personel relatif stabil di seluruh sampel yang diukur. Nilai **Standar deviasi** sebesar 0,072 juga menunjukkan bahwa tingkat variasi dalam data cukup kecil, sehingga temuan ini bisa dianggap cukup dapat diandalkan. Sementara itu, **T-statistic** yang bernilai 4,961 jauh lebih besar dari 1,96, yang mengindikasikan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Nilai **P-value** yang sebesar 0,000 menunjukkan bahwa probabilitas untuk memperoleh hasil seperti ini karena kebetulan adalah sangat kecil, dan dengan demikian, hipotesis nol dapat ditolak.

Hubungan positif yang ditemukan dalam analisis ini menunjukkan bahwa stres kerja, meskipun sering kali dianggap sebagai faktor yang dapat merugikan kesejahteraan psikologis, dalam beberapa situasi bisa berdampak positif terhadap

kinerja personel. Stres yang ada mungkin berfungsi sebagai pendorong untuk bekerja lebih efisien, lebih fokus, atau lebih cepat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Di Polres Kota Tasikmalaya, hal ini bisa mencerminkan bahwa meskipun ada tantangan atau tekanan dalam pekerjaan, personel mungkin merasa terdorong untuk memberikan hasil yang maksimal, khususnya dalam tugas-tugas yang memerlukan tanggung jawab besar, seperti menjaga keamanan publik.

#### 4.3.3 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas Komunikasi Internal pada sebuah instansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya. Sehingga tinggi rendahnya Komunikasi Internal menjadi penyebab naik atau turunnya Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya.

Tabel Hipotesis 3 di Polres Kota Tasikmalaya menunjukkan hasil analisis yang menguji hubungan antara **komunikasi internal** dan **kepuasan kerja** di kalangan personel kepolisian. Dari hasil yang diperoleh, nilai **Original sample estimate** sebesar 0,430 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif yang moderat antara komunikasi internal dan kepuasan kerja. Artinya, semakin baik komunikasi internal di organisasi, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh personel. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara atasan dan bawahan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan anggota dalam menjalankan tugasnya.

Nilai **Mean of subsamples** yang sebesar 0,429 memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja konsisten di seluruh sub-sampel yang dianalisis. Dengan kata lain, hasil analisis ini dapat digeneralisasikan ke berbagai kelompok dalam organisasi. **Standar deviasi** yang kecil, yaitu 0,056, menunjukkan bahwa variabilitas data relatif rendah, yang berarti bahwa hubungan antara komunikasi internal dan kepuasan kerja ini cukup stabil di berbagai situasi. Nilai **T-statistic** sebesar 7,753 menunjukkan bahwa hubungan yang ditemukan sangat signifikan secara statistik, yang mengindikasikan bahwa hasil ini tidak terjadi secara kebetulan. **P-value** yang sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, mengonfirmasi bahwa hubungan antara komunikasi internal dan kepuasan kerja dapat diterima sebagai signifikan.

Hasil ini mencerminkan pentingnya komunikasi internal yang efektif dalam menciptakan kepuasan kerja di lingkungan kepolisian. Komunikasi yang terbuka, transparan, dan dua arah antara atasan dan bawahan dapat memperbaiki hubungan interpersonal, mengurangi konflik, dan meningkatkan pemahaman bersama mengenai tujuan organisasi. Dalam konteks Polres Kota Tasikmalaya, meningkatkan kualitas komunikasi internal tidak hanya akan memperbaiki hubungan antar anggota, tetapi juga akan berkontribusi pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. Dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi, personel diharapkan akan lebih termotivasi, produktif, dan berdedikasi dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan publik.

#### **4.3.4 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas Stres Kerja pada sebuah instansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya. Sehingga tinggi rendahnya Stres Kerja menjadi penyebab naik atau turunnya Kepuasan Kerja anggota Polres Kota Tasikmalaya.

Tabel Hipotesis 4 di Polres Kota Tasikmalaya menunjukkan hasil analisis yang menguji hubungan antara **stres kerja** dan **kepuasan kerja** di kalangan personel kepolisian. Dari hasil analisis, **Original sample estimate** sebesar 0,485 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang moderat antara stres kerja dan kepuasan kerja. Angka ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh personel, semakin tinggi pula kepuasan kerja yang mereka rasakan. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa stres yang terkelola dengan baik atau yang muncul dalam bentuk tantangan dapat meningkatkan perasaan pencapaian dan pemenuhan dalam pekerjaan.

Nilai **Mean of subsamples** yang sebesar 0,485 menunjukkan bahwa hubungan yang ditemukan tetap konsisten di seluruh sub-sampel yang dianalisis, menandakan bahwa efek stres terhadap kepuasan kerja tidak berubah signifikan tergantung pada kelompok atau kondisi tertentu. **Standar deviasi** yang kecil, yaitu 0,056, menunjukkan bahwa data yang diperoleh relatif stabil dan konsisten, dengan variasi yang tidak terlalu besar. **T-statistic** yang sebesar 8,601 jauh lebih besar dari 1,96, mengonfirmasi bahwa hasil ini sangat signifikan secara statistik, menandakan bahwa hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja bukanlah

hasil kebetulan. Selain itu, nilai **P-value** yang sebesar 0,000 menunjukkan bahwa probabilitas untuk memperoleh hasil seperti ini secara kebetulan sangat kecil, yang memperkuat kesimpulan bahwa stres kerja memang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun stres sering dianggap sebagai faktor yang negatif, dalam konteks yang tepat, stres kerja dapat memotivasi personel untuk merasa lebih puas dengan pekerjaannya. Stres yang muncul akibat tekanan tugas yang menantang atau tenggat waktu yang ketat bisa membuat individu merasa lebih terlibat dalam pekerjaannya, dan ketika mereka berhasil mengatasi tantangan tersebut, rasa pencapaian yang tinggi muncul. Ini bisa menciptakan kepuasan kerja yang lebih besar. Dalam lingkungan Polres Kota Tasikmalaya, ini dapat berarti bahwa meskipun anggota sering dihadapkan pada situasi yang penuh tekanan, jika mereka mampu mengelola stres tersebut, mereka akan merasa lebih puas dengan peran mereka dalam menjaga keamanan masyarakat.

#### **4.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Personel. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas Kepuasan Kerja pada sebuah instansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya. Sehingga tinggi rendahnya Kepuasan Kerja menjadi penyebab naik atau turunnya Kinerja Personel Polres Kota Tasikmalaya.

Tabel Hipotesis 5 di Polres Kota Tasikmalaya menunjukkan hasil analisis yang menguji hubungan antara **kepuasan kerja** dan **kinerja personel**. Berdasarkan hasil yang ditampilkan, nilai **Original sample estimate** sebesar 0,325 menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja personel. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh personel, semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas mereka. Ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan dapat memotivasi individu untuk bekerja lebih baik dan memberikan hasil yang optimal dalam menjalankan tugas mereka.

Nilai **Mean of subsamples** sebesar 0,325 menunjukkan konsistensi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja personel di seluruh sub-sampel yang dianalisis. Ini mempertegas bahwa hubungan ini tidak tergantung pada kelompok atau kondisi tertentu dalam organisasi. Dengan kata lain, hasil ini dapat digeneralisasikan di seluruh personel yang menjadi bagian dari Polres Kota Tasikmalaya. Angka **Standar deviasi** yang sebesar 0,074 menunjukkan bahwa terdapat variasi yang cukup rendah dalam data, sehingga hubungan yang ditemukan dapat dianggap stabil dan dapat diandalkan. Sementara itu, **T-statistic** sebesar 4,732 menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik, dengan nilai yang jauh lebih besar dari 1,96, yang berarti bahwa hasil ini sangat tidak mungkin terjadi karena kebetulan. Nilai **P-value** sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 semakin menegaskan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja personel dapat diterima sebagai signifikan.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Ketika personel merasa puas dengan pekerjaan mereka, baik itu terkait dengan gaji, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, atau pengakuan atas kinerja mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk berperan aktif dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Kepuasan kerja dapat meningkatkan komitmen organisasi, memperbaiki mood, dan mendorong personel untuk bekerja lebih keras. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan kerja dapat berdampak langsung pada peningkatan kualitas kinerja di lingkungan kerja kepolisian.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antar sesama anggota kepolisian dan antara atasan dengan bawahan dapat memperbaiki kinerja individu. Mengingat signifikansi statistik yang tinggi, temuan ini memberikan bukti kuat bahwa perbaikan dalam komunikasi internal dapat menghasilkan peningkatan kinerja di lingkungan kepolisian.
2. Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Meskipun stres sering dianggap sebagai faktor negatif yang bisa mempengaruhi kesehatan fisik dan mental, temuan ini menunjukkan bahwa stres dalam batas tertentu dapat memotivasi personel untuk meningkatkan kinerja mereka, terutama dalam tugas-tugas yang membutuhkan fokus dan kecepatan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua stres berujung pada penurunan kinerja, melainkan dapat berfungsi sebagai pendorong untuk berprestasi lebih baik jika dikelola dengan baik.

3. Komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Komunikasi yang efektif dan terbuka antara anggota kepolisian, baik dengan atasan maupun rekan kerja, dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan meningkatkan kepuasan kerja. Hasil ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik adalah salah satu faktor kunci dalam menciptakan kepuasan kerja yang lebih tinggi di organisasi kepolisian.
4. Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun stres sering dianggap sebagai faktor yang merugikan, dalam konteks pekerjaan yang penuh tantangan seperti kepolisian, stres dapat berfungsi sebagai pendorong untuk meraih kepuasan kerja, terutama ketika individu merasa mampu menghadapinya dengan baik. Stres yang terkelola dengan baik justru dapat memperkaya pengalaman kerja dan memberi rasa pencapaian yang tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan.
5. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja personel di Polres Kota Tasikmalaya. Kepuasan yang dirasakan oleh personel dalam menjalankan tugasnya dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas kinerja mereka. Hasil ini mendukung pandangan bahwa individu yang merasa puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung untuk memberikan yang terbaik dalam tugas-tugas yang

diemban, yang tentunya berujung pada peningkatan kinerja secara keseluruhan.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dalam penelitian ini dapat diterapkan oleh instansi Kantor Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan agar Polres Kota Tasikmalaya terus mengembangkan dan memperbaiki saluran komunikasi internal yang ada. Peningkatan frekuensi dan kualitas komunikasi dapat dilakukan melalui pelatihan keterampilan komunikasi bagi anggota, penggunaan teknologi komunikasi yang lebih efisien, dan menciptakan budaya organisasi yang terbuka dan transparan. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas komunikasi internal yang sudah diterapkan untuk memastikan bahwa setiap anggota mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik.
2. Disarankan agar Polres Kota Tasikmalaya memberikan perhatian lebih terhadap cara-cara pengelolaan stres di tempat kerja. Organisasi perlu menyediakan pelatihan tentang manajemen stres bagi personel, agar stres yang dialami dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja tanpa mengorbankan kesejahteraan mental dan fisik. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap tingkat stres kerja di antara anggota untuk memastikan bahwa stres yang dialami tidak mencapai tingkat yang merugikan kesehatan. Program dukungan psikologis atau konseling juga dapat diperkenalkan untuk membantu personel mengelola stres secara

efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka tanpa berdampak negatif pada kesehatan jangka panjang.

3. Disarankan agar Polres Kota Tasikmalaya terus mengembangkan dan memperbaiki komunikasi internal di antara anggota. Pelatihan tentang keterampilan komunikasi, baik verbal maupun non-verbal, perlu diberikan secara rutin kepada personel, terutama yang berada di posisi kepemimpinan. Selain itu, pemanfaatan teknologi komunikasi yang lebih efisien dan transparan, seperti platform komunikasi internal atau aplikasi khusus, bisa membantu memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan efektif. Untuk menjaga atau bahkan meningkatkan tingkat kepuasan kerja, perlu juga diadakan forum diskusi rutin antara pimpinan dan anggota untuk mendengar aspirasi dan keluhan personel, sehingga tercipta rasa dihargai dan diikutsertakan dalam pengambilan keputusan.
4. Disarankan agar Polres Kota Tasikmalaya menyelenggarakan program-program pengelolaan stres yang lebih intensif untuk membantu personel dalam menghadapi tekanan pekerjaan dengan cara yang sehat. Pelatihan dalam manajemen stres, baik secara individual maupun kelompok, bisa menjadi langkah penting untuk meningkatkan kesejahteraan mental personel, sekaligus mendorong mereka untuk merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Selain itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dengan memperhatikan keseimbangan antara tekanan pekerjaan dan dukungan yang diberikan oleh organisasi. Program seperti konseling, pembinaan keterampilan coping (menghadapi stres), serta

kegiatan pengembangan diri juga sangat penting untuk membantu anggota mengelola stres secara lebih efektif. Dengan cara ini, meskipun stres tetap ada, personel dapat menghadapinya dengan cara yang produktif, yang tidak hanya mengurangi dampak negatifnya tetapi juga memperkuat kepuasan kerja mereka.

5. Disarankan agar Polres Kota Tasikmalaya memberikan perhatian lebih pada aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan kerja personel. Program kesejahteraan yang baik, penghargaan atas prestasi, serta pengembangan karir yang jelas dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dengan komunikasi yang terbuka dan hubungan yang positif antar sesama anggota. Sebuah program yang memberikan kesempatan bagi personel untuk berkembang, seperti pelatihan dan workshop, juga akan membantu meningkatkan rasa puas mereka terhadap pekerjaan. Dengan demikian, Polres Kota Tasikmalaya dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang digunakan relatif kecil dan pengambilan sampel hanya dilakukan di satu instansi yaitu kota saja sehingga mungkin menyebabkan hasil dari penelitian ini tidak dapat

digeneralisasi. Kemudian penelitian ini hanya menggunakan empat variabel yakni Komunikasi Internal, Stres Kerja, Kinerja Personel, dan Kepuasan Kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sehingga peneliti menyarankan untuk dapat ditambahkan faktor-faktor lain diluar faktor yang ada pada penelitian ini yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

#### **5.4 Agenda Penelitian Mendatang**

Pada penelitian selanjutnya sebaiknya perlu menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai, seperti kepemimpinan, pelatihan, kompetensi, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan sebagainya untuk menunjang hasil penelitian yang lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, A., Setiawati, I., & Andayani, R. (2020). *Kinerja Anggota: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Setiawati, I., & Andayani, R. (2020). *Kinerja Anggota dalam Perspektif Manajemen*. Yogyakarta: Andi Mengimbangi.
- Sitinjak, T. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Anggota*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, A., & Fauji, M. (2021). *Manajemen Kinerja Anggota*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Firmansyah, H., & Syamsudin, A. (2016). *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Ombak.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rismayanti. (2018). Hambatan Komunikasi yang Sering Dihadapi dalam Sebuah Organisasi. *Jurnal Ilmiah Al-Hadi* 4 (1), 825-834.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 16 (1), 89-1-8.
- Sutadji. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sulastri. 2020. Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*Vol. 2No. 1. Hal. 83-98. ISSN2684-8317.
- Ananda, G. C. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Guru TK dan SD pada Sekolah Yayasan Perguruan Hidayatul Islamiyah di Kota Pematang Siantar. *Jurnal Abdi Ilmu*, 13(1), 142–151.
- Sukmara, R. A. (2023). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).

- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*(Revisi (13). Jakarta: Bumi Aksara.
- Soegandhi, V. M; Sutanto, E.M dan Setiawan, R.2013.PengaruhKepuasan Kerja Dan Kepuasan kerja Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. AGORA Vol. 1, No. 1,
- Siswanto. (2015). *Pengantar Manajemen*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugeng & Suryadi (2023). Dampak Komunikasi Internal, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Angkasa Pura Ii Bandar Udara Internasional Radin Inten Ii Lampung. *Derivatif : Jurnal Manajemen* Vol. 17 No. 1 April 2023 (ISSN Cetak 1978-6573) (ISSN Online 2477-300X)
- Oktaria. D & Hudalil. A (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai* Vol. 08, No. 02, Juni 2024 e-ISSN : 2722-0117 p-ISSN : 2715-1018
- Fatmawala, S. Iatupapua, C & Risambessy, A. (2023). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Maluku Tengah. *JIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* (eISSN: 2614-8854) Volume 6, Nomor 10, Oktober 2023 (8397-8404).
- Mustikasari, D. & Frianto, A (2024). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui work-life balance sebagai variabel intervening. Volume 12 Nomor 2 Halaman 469-480 *Jurnal Ilmu Manajemen Laman Jurnal*: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim>
- Yahya, S & Ali, H (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kepuasan kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Yayasan Prestasi Cendikia. DOI:<https://doi.org/10.38035/jim.v3i2>Received: 17Agustus 2024, Revised: 25Agustus 2024, Publish:27Agustus 2024
- Razmayanti, A. R & Kusuma F. S (2024). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan kerja Karyawan Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sari Ater Kamboti Bandung. *MANAJEMEN : JURNAL EKONOMI USI* VOL. 6 NO. 1 (MEI 2024)EISSN: 2302 -5964
- Ajis, A. Jamaludin, A & Nandang (2024). The Influence Of Job Loyalty And Job Satisfaction On The Performance Of Bnn Employees Karawang District. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting* Volume 7 Nomor 5, Tahun 2024e-ISSN : 2597-5234.

- Audi, R. V & Prihantoro. E (2021). Pengaruh Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan kerja Kinerja Karyawan(Studi pada Bidang Manufaktur PTRudy Soetadi). *MEDIALOG:Jurnal IlmuKomunikasi*Volume IV, No. II, Agustus2021P-ISSN: 2303-2006 | E-ISSN: 2684-9054.
- Apriansyah, A. Afriani, F & Yeni. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada Pt. Santika Pendopo Energy Palembang. *Communnity Development Journal*Vol.5 No. 2 Tahun 2024, Hal. 3981-3986.
- Lubism K. Sinti & Kalsum, E (2024). Perspektif Gaya Kepemimpinan, Stress Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Cv. Shunda Sumut Medan. *Jurnal BONANZA*, Vol 4. No 2., Agustus 2024 Website : <http://jurnal.alazhar-university.ac.id/index.php/bonanza>
- Pratama, M & Saputro, A (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada Divisi Merchandiser PT. Kao Indonesia Cabang Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*E-ISSN: 2579-5635, P-ISSN: 2460-5891Volume 10 (1) Februari Tahun 2024, Hal 314-325.
- Winoto, A & Perkasa, D (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan UP PKB Pulogadung. *Revenue : Lentera Bisnis Manajemen* Volume 02 No 01 Februari 2024 E ISSN : 2986-1853 <https://lenteranusa.id/>
- Erlytasari (2023). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Pemberdayaan Karyawan Dan Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Kepuasan kerja Karyawan.
- Oktaviyanto,S . Purusa, N Haziroh, A. & Ulfa, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan (Studi Kasus Bengkel AC Mobil di Semarang). *Volume 5 Issue 2 (2024) Pages 721 – 735 Economics and Digital Business Review* ISSN : 2614-851X (Online).