

**PENGARUH STRES KERJA, KOMUNIKASI, KEMAMPUAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA  
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA II**

**Arief Witjaksono**

[arif.witjaksono@atrbpn.go.id](mailto:arif.witjaksono@atrbpn.go.id)

Kantor Pertanahan Kota Surabaya II

**Woro Utari**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The research aims to find out the effect of work stress, communication, work ability on employee performance through job satisfaction at Surabaya land office. The population and samples in this study were employees at the Surabaya II Land Office as many as 100 respondents. This research is a type of explanatory research, and quantitative approach. Data analysis techniques using PLS Vers.3.0. The results of the study showed that work stress did not directly affect job satisfaction at the Surabaya II Land Office. Communication directly affects job satisfaction at the Land Office of Surabaya II. Work ability directly affects job satisfaction at the Surabaya II Land Office. Work stress directly affects employee performance at the Surabaya II Land Office. Communication directly affects the performance of employees at the Surabaya City Land Office II. Work capability directly affects employee performance at the Surabaya II City Land Office. Job satisfaction directly affects employee performance at the Surabaya II Land Office. Work stress does not have an indirect effect on employee performance through job satisfaction at the Surabaya II City Land Office II. Communication affects indirectly on employee performance through job satisfaction at the Surabaya II City Land Office. Work ability does not affect indirectly on employee performance through job satisfaction at the Surabaya Ii Land Office*

**Keywords:** *work stress, communication, work ability, job satisfaction, employee performance*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh stres kerja, komunikasi, kemampuan kerjaterhadap kinerja pegawai melalui kepuasankerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sebanyak 100 responden. Jenis penelitian ini *explanatory research*, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan *PLS.Versi.3.0*. Hasil penelitian menunjukan Stres Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja, komunikasi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja, kemampuan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Komunikasi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai, kemampuan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Stres kerja tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Komunikasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kemampuan kerja tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Kata kunci : stres kerja, komunikasi, kemampuan kerja, kepuasan kerja, kinerja pegawai

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan faktor kekuatan utama dan memiliki peranan yang vital untuk mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia dituntut untuk memberikan kontribusi kinerja yang baik. Untuk itu perusahaan harus bisa memanfaatkan sumber daya manusia untuk lebih mengembangkan serta meningkatkan ketrampilan dan kemampuan guna untuk meningkatkan kegiatan kerja di perusahaan. masalah sumber daya manusia menjadi perhatian yang sangat penting bagi perusahaan, salah satunya di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dandipimpin oleh Kepala. (Sesuai dengan Perpres No. 48 Tahun 2020) Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Periode 2015-Sekarang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria yang berfungsi Tata Ruang dan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional yang ditetapkan pada 26 Maret 2020. Dalam sebuah perusahaan tingkat keberhasilan dapat di ukur melalui kinerja yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaannya.

Menurut Mangkunegara (2018), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan kebutuhan bagi karyawan dalam suatu perusahaan, apabila karyawan berusaha menyelesaikan

masalah yang telah diberikan perusahaan maka karyawan memiliki kinerja tinggi untuk merasa unggul dalam situasi persaingan, sebaliknya kinerja yang rendah maka karyawan akan mudah menyerah terhadap keadaan bila kesulitan dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Ada faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu kepuasan karyawan. Menurut Hanafi et al (2018) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Selain itu, dalam suatu organisasi perusahaan harus mampu berupaya menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan maupun rekan sekerja.

Menurut Lestari et al (2020) stress kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar atau kesempatan melakukan sebuah kegiatan penting. Dalam pemenuhannya terdapat hambatan-hambatan dan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Ketegangan itu berkaitan dengan perasaan tidak senang, kekhawatiran dan kegelisahan yang dialami seseorang.

Stres Kerja seseorang dapat disebabkan oleh internal perusahaan tekanan dari atasan kepada karyawan, konflik antar karyawan dan lingkungan kerja. Ataupun disebabkan oleh faktor eksternal perusahaan misalkan adanya masalah dalam keluarga atau yang lainnya. Sehingga dapat menumbulkan penurunan produktivitas yang menyebabkan tidak tercapainya target perusahaan, maka dariitu pengelolaan Stres Kerja sangat dibutuhkan perusahaan agar tidak berdampak buruk pada perusahaan.

Menurut Patika et al (2020), selain pengelolaan stres kerja yang baik agar dapat meningkatkan Kinerja Pegawai yang baik pula, tiap-tiap organisasi juga harus memperhatikan Kemampuan Komunikasi dengan para anggota untuk tiap-tiap organisasi tersebut. Komunikasi adalah

suatu proses pemindahan atau pertukaran informasi antara individu melalui sistem yang biasa atau lazim baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal ataupun perilaku atau tindakan. Untuk pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu perusahaan, kinerja pegawai yang berkualitas terlihat dari adanya kemampuan. Mangkunegara (2018) menyatakan kemampuan kerja merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan suatu pengalaman. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya. Kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan atau tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut.

Sejumlah penelitian yang relevan dengan penelitian ini telah dilakukan beberapa peneliti terdahulu. Antara lain penelitian Paoakita et al (2019) dengan judul 'Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Esta Group Jaya'. Hasil penelitian menunjukkan Stres Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Esta Group Jaya, namun pada penelitian terdahulu dari (Sari et al., 2017), yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wenang Cemerlang Press. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa Hal ini berdasarkan hasil perhitungan analisa regresi berganda dengan tingkat signifikansi  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ . Secara parsial variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan tingkat signifikansi  $p\text{-}$

$value 0,000 < 0,05$ . Variabel lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja dilihat dari tingkat signifikansi  $p\text{-value} 0,012 < 0,05$ .

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Rapengan, dkk (2019) dengan judul penelitian 'Pengaruh Komunikasi, Pengawasan dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aryaduta Manado'. Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi, pengawasan dan kualitas kehidupan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, komunikasi dan penguasaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Manajemen Hotel Arya Duta Manado sebaiknya berupaya memperbaiki kualitas kehidupan kerja yang ada agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya, disamping mempertahankan komunikasi dan pengawasan yang ada.

Penelitian selanjutnya oleh Irwnasyah (2019) dengan judul 'Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi, Kemampuan Komunikasi, Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Teweh Kabupaten Barito Utara'. Hasil penelitian Kepuasan kerja, motivasi, kemampuan komunikasi, stress kerja secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian (Pratama & Wardani, 2018) dengan judul penelitian Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal).

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja Pegawai adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan (Mangkunegara, 2018). Kinerja adalah apa yang dilakukan

atau tidak dilakukan oleh karyawan (Estiningsih, 2019). Mudawanah (2019) menyatakan sisi *etimologis* kinerja (*performance*) yang berarti untuk kerja. Dalam kamus bahasa Inggris, kinerja diterjemahkan dari kata *performance* yang berarti daya guna melaksanakan kewajiban atau tugas. Dalam etimologis lainnya kinerja diartikan sebagai suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Menurut Wibowo dalam Partika et al (2020), kinerja pegawai adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja Pegawai adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Sedarmayanti dalam Fitriano et al (2020) kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja Pegawai merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan kerja, dan memberikan kontribusi ekonomi. Kinerja Pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas Kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja Pegawai adalah suatu hasil Kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

### **Stres Kerja**

Stres Kerja merupakan faktor fisik, kimiawi, dan emosional yang dapat menyebabkan tekanan pada tubuh atau mental dan dapat menjadi faktor bagi timbulnya penyakit. Stres Kerja juga merupakan interaksi individu dengan

lingkungan, namun secara lebih terperinci stres merupakan suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian *eksternal* (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologi dan atau fisik secara berlebihan menurut (Lativa Hanim, 2016) Menurut Rivai yang dikutip oleh (Khamisa et al., 2015) Stres Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang pegawai. Menurut (Poakita et al., 2019) Stres Kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang. Menurut Badeni yang dikutip (Fitriano et al., 2020) Stres Kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar atau kesempatan melakukan sebuah kegiatan penting, yang dalam pemenuhannya terdapat hambatan-hambatan dan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Ketegangan itu berkaitan dengan perasaan tidak senang, kekhawatiran dan kegelisahan yang dialami seseorang.

### **Komunikasi**

Komunikasi memiliki peranan yang penting didalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi akan berakibat buruk bagi perusahaan menurut Amanah dalam Hartati et al (2019). Menurut Mudawanah (2019) istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua

orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi. Menurut Hovland dalam Estiningsih (2019), komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembetulan pendapat dan sikap. Dan menurut Estiningsih (2019), dapat dua jenis komunikasi dilihat dari sudut pelaksanaannya yaitu:

- Komunikasi internal. Komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkungan organisasi atau perusahaan yang terjadi di antara anggota organisasi atau perusahaan tersebut saja.
- Komunikasi horisontal. Pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi.

### **Kemampuan Kerja**

Irwansyah (2019) mengemukakan bahwa kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan Kerja adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral Pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Menurut Evanda (2018) kemampuan kerja dapat bedakan menjadi dua kelompok faktor, yaitu:

- Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan seluruh aktivitas yang menggunakan mental (berfikir, menalar, dan memecahkan masalah).
- Kemampuan Fisik (*Physical Abilities*) adalah kemampuan melakukan

tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik serupa.

Menurut Sulkifli dan Dirwan (2020) komponen yang ada di Kemampuan Kerja yaitu:

- Kemampuan mental, merujuk pada tingkat intelegensi seseorang dan dapat dibagi ke dalam subkategori, yang mencakup kelancaran dan pemahaman verbal, alasan, induktif dan deduktif, memori asosiatif, dan orientasi spesial.
- Intelegensi emosi (*emotional intelligence*) merujuk pada kemampuan seseorang untuk menyadari perasaan, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengekspresikan empati, dan menangani hubungan ke orang lain.
- *Tacit knowledge*, merujuk pada pengetahuan praktis yang diperoleh Pegawai melalui pengamatan dan pengalaman langsung dalam pekerjaan.

### **Kepuasan Kerja**

Menurut Asbari et al (2020) Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber Kepuasan Kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengaruh biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya, bagi masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di

dalam konteks pekerjaan. Kepuasan Kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan Kerja berkaitan dengan perasaan dan emosi seseorang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research*, merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kasual antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. (Sugiyono, 2018). Meninjau karakteristik dari permasalahan yang timbul sesuai judul yang diteliti, Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi, Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Maka penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner ke semua responden atas dasar penentuan populasi yang diwakili oleh penentuan sampel.

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang memiliki alamat di Jl. Krembangan Barat No.57, Krembangan Selatan, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60175, Adapun alasan memilih lokasi Penelitian tersebut, yaitu saya sebagai penulis adalah salah satu Staff Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Populasi yang diambil dari Penelitian ini adalah seluruh Pegawai PPNPN yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II populasinya sejumlah 100 Pegawai PPNPN. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebesar 100 responden. Mengapa Peneliti memilih sampel sebesar 100 Responden dikarenakan secara empiris 100 responden tersebut itu adalah Seluruh Pegawai PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri). Untuk itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memperoleh keabsahan data

Metode analisis data dipergunakan untuk menganalisis dari penelitian ini, yaitu mengenai Stres Kerja, Komunikasi, Kemampuan Kerja, terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Dimana variabel bebasnya Stres Kerja, Komunikasi, dan Kemampuan Kerja, sedangkan variabel terikatnya Kinerja Pegawai dan variabel *intervening* atau variabel penghubung yaitu Kepuasan Kerja pada pegawai di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, Jl. Krembangan Barat No.57, Krembangan Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60175. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Analisis Statistik dengan Model Analisis *Partial Least Square (PLS)*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala. (Sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun 2013) Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Periode 2015 – Sekarang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria yang berfungsi Tata Ruang dan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional yang ditetapkan pada 21 Januari 2015.

Responden berdasarkan jenis kelamin Berdasarkan Tabel 4.1 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 64 responden atau dengan presentase 64% sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 36 responden atau dengan presentase 36 %. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang dipilih

sebagai Responden Penelitian sebagian besar adalah Laki-laki, dikarenakan responden laki-laki sangat dominan dan lebih memahami tentang seluk beluk yang berhubungan dengan variabel penelitian tersebut yaitu Kinerja Pegawai dan Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Responden berdasarkan jenis kelamin Berdasarkan Tabel 4.2 sebagian besar responden yang memiliki lama masa kerja antara 1 tahun s.d 2 Tahun sejumlah 38 responden atau dengan presentase 38%, sedangkan dengan masa kerja 2 Tahun s.d 3 Tahun sejumlah 26 responden atau dengan presentase 26% dan pegawai yang memiliki lama masa kerja lebih dari 3 Tahun sejumlah 30 responden atau dengan presentase 30% selanjutnya Pegawai yang memiliki lama masa kerja lebih dari 10 Tahun sejumlah 6 responden atau dengan presentase 6%. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang dipilih sebagai Responden Penelitian sebagian besar didominasi lama masa kerja yang produktif adalah 1 Tahun - 2 Tahun, dikarenakan responden yang memiliki masa kerja yang memiliki dari 1-2 Tahun sangat produktif dan lebih memahami tentang seluk beluk yang berhubungan dengan variabel penelitian tersebut yaitu Kinerja Pegawai dan Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II

Karakteristik responden berdasarkan usianya diklasifikasikan ke dalam 4 kelompok. Pengelompokan dilakukan guna mempermudah dalam mendeskripsikan data. Usia yang dikelompokkan adalah 17 - 25 Tahun, 26 - 35 Tahun, 36 - 46 Tahun dan Lebih tua dari 45 Tahun.

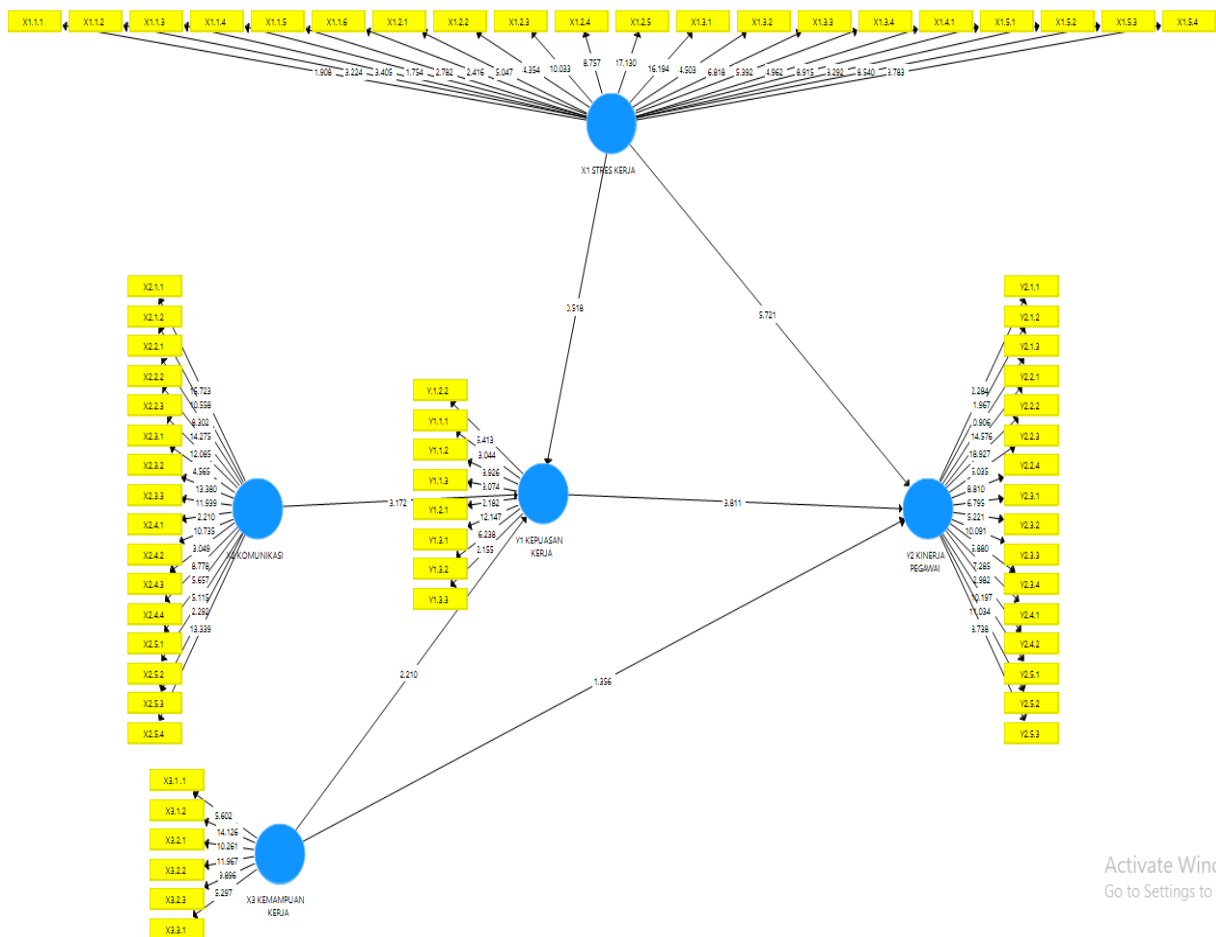
Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah usia 17 - 25 Tahun sejumlah 50 responden atau dengan presentase 50%, kemudian 26

- 35 Tahun sejumlah 46 responden atau dengan presentase 46%, 36 - 46 Tahun sejumlah 4 responden atau dengan presentase 4%. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sebagian besar yang dominan pada usia 17 - 25 Tahun.

Responden pada Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II adalah pegawai yang memiliki tingkat pendidikan D3-D4 sejumlah 50 responden atau dengan presentase 50%, pegawai yang memiliki pendidikan S-1 sejumlah 46 responden atau dengan presentase 46%, dan pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S-2 sejumlah 4 responden atau dengan presentase 4% yang selanjutnya pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S-3 sejumlah 0 responden atau dengan presentase 0%.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai 0.720 untuk variabel Kepuasan Kerja dapat diartikan dengan variabel Stres Kerja, Komunikasi, Kemampuan Kerja dalam hal ini disebut *variance concept* yang dapat mendukung adanya peningkatan Kepuasan Kerja.

Sedangkan hasil penelitian selanjutnya mempunyai nilai 0.892 untuk variabel Kinerja Pegawai dapat diartikan dengan variabel Stres Kerja, Komunikasi, Kemampuan Kerja dalam hal ini disebut *variance concept* yang dapat mendukung adanya peningkatan Kinerja Pegawai sehingga tercapainya tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Dengan menggunakan *Smart PLS (Partial Least Square)* versi 3.0, dan dengan perhitungan *Bootstrapping* untuk uji hipotesis. *Bootstrapping* digunakan untuk menguji hipotesis (*number of samples: 100 dan cases: 100*) maka didapatkan nilai sebagai berikut :



Gambar Output Bootstrapping

Hubungan antara Stres Kerja (X1) dengan Kepuasan Kerja (Y1) adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar 0.518 ( $<1.96$ ) dan nilai original *sample estimate* adalah negatif yaitu 0.172 maka arah hubungan antara Stres Kerja (X1) dengan Kepuasan Kerja (Y1) adalah negative. Selanjutnya hubungan antara Stres Kerja (X1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.573 ( $>1.96$ ) dan nilai original *sample estimate* adalah positif yaitu 0.515 maka arah hubungan antara Stres Kerja (X1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah positif. Selanjutnya hubungan antara Komunikasi (X2) dengan Kepuasan Kerja (Y1) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 3.172 ( $<1.96$ ) dan nilai original *sample estimate*

adalah positif yaitu 0.618 maka arah hubungan antara Komunikasi (X2) dengan Kepuasan Kerja (Y1) adalah positif. Selanjutnya Hubungan antara Komunikasi (X2) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.203 ( $<1.96$ ) dan nilai original *sample estimate* adalah positif yaitu 0.191 maka arah hubungan antara Komunikasi (X2) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah positif. Selanjutnya Hubungan antara Kemampuan Kerja (X3) dengan Kepuasan Kerja (Y1) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.210 ( $<1.96$ ) dan nilai original *sample estimate* adalah positif yaitu 0.441 maka arah hubungan antara Kemampuan Kerja (X3) dengan Kepuasan Kerja (Y1) adalah Positif. Selanjutnya Hubungan antara Kemampuan Kerja (X3) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 3.511



(<1.96) dan nilai original *sample estimate* adalah positif yaitu 0.259 maka arah hubungan antara Kemampuan Kerja (X3) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah Positif. Selanjutnya Hubungan antara Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 3.811 (<1.96) dan nilai original *sample estimate* adalah positif yaitu 0.309 maka arah hubungan antara Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah Positif. Selanjutnya Hubungan antara Stres Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar 0.514 (<1.96) dan nilai original *sample estimate* adalah negatif yaitu 0.053 maka arah hubungan antara Stres Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (Y1)

dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah negatif. Selanjutnya Hubungan antara Komunikasi (X2) dan Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.203 (<1.96) dan nilai original *sample estimate* adalah Positif yaitu 0.191 maka arah hubungan antara Komunikasi (X2) dan Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah Positif. Selanjutnya Hubungan antara Kemampuan Kerja (X3) dan Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 1.881 (<1.96) dan nilai original *sample estimate* adalah Positif yaitu 0.136 maka arah hubungan antara Kemampuan Kerja (X3) dan Kepuasan Kerja (Y1) dengan Kinerja Pegawai (Y2) adalah Positif.

**Tabel 1**  
**Hasil Nilai Koefisien Variabel**

Variabel	Nilai Koefisien
Stres Kerja (X1)-Kepuasan Kerja (Y1)	-0.172
Stres Kerja (X1)-Kinerja Pegawai (Y2)	0.515
Komunikasi(X2)-Kepuasan Kerja (Y1)	0.618
Komunikasi(X2)-Kinerja Pegawai (Y2)	0.191
Kemampuan Kerja(X3)-Kepuasan Kerja (Y1)	0.441
Kemampuan Kerja (X3)-Kinerja Pegawai (Y2)	0.259
Kepuasan Kerja (Y1)-Kinerja Pegawai (Y2)	0.309
Stres Kerja (X1)-Kepuasan Kerja (Y1)- Kinerja Pegawai (Y2)	-0.053
Komunikasi (X2)-Kepuasan Kerja (Y1)- Kinerja Pegawai (Y2)	0.191
Kemampuan Kerja (X3)-Kepuasan Kerja (Y1)- Kinerja Pegawai (Y2)	0.136

Sumber : Data dikelola *SmartPLS ver 3.0*,

Didapatkan Persamaan Sebagai Berikut :

$$Y1 = -0.172 (X1) + 0.618 (X2) + 0.441 (X3) + 0.309 (Y2)$$

$$Y2 = 0.515 (X1) + 0.191 (X2) + 0.259 (X3)$$

**Tabel 2**  
**T-tabel dan T-hitung Variabel**

Variabel	T-hitung	T-tabel	Keterangan
Stres Kerja (X1)-Kepuasan Kerja (Y1)	0.518	1.96	Tidak Signifikan
Stres Kerja (X1)-Kinerja Pegawai (Y2)	4.573	1.96	Signifikan

Komunikasi (X2)-Kepuasan Kerja (Y1)	3.172	1.96	Signifikan
Komunikasi (X2)-Kinerja Pegawai (Y2)	2.203	1.96	Signifikan
Kemampuan Kerja (X3)-Kepuasan Kerja (Y1)	2.210	1.96	Signifikan
Kemampuan Kerja (X3)-Kinerja Pegawai (Y2)	3.511	1.96	Signifikan
Kepuasan Kerja (Y1)-Kinerja Pegawai (Y2)	3.811	1.96	Signifikan
Stres Kerja (X1)-Kepuasan Kerja (Y1)- Kinerja Pegawai (Y2)	0.514	1.96	Tidak Signifikan
Komunikasi (X2)-Kepuasan Kerja (Y1)- Kinerja Pegawai (Y2)	2.203	1.96	Signifikan
Kemampuan Kerja (X3)-Kepuasan Kerja (Y1)- Kinerja Pegawai (Y2)	1.881	1.96	Tidak Signifikan

Sumber : Data dikelola *SmartPLS ver 3.0*

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Stres Kerja dan variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai T-hitung kurang dari T-tabel maka dinyatakan tidak signifikan. Secara empiris dilapangan bahwa Semakin tinggi Stres Kerja maka akan semakin rendah tingkat Kepuasan Pegawai berarti hasil penelitian ini mendukung dengan fenomenal yang ada dilapangan dan hasil penelitian ini secara empiris menyatakan ditolak dikarenakan hasil dari Thitung lebih kecil dari Ttabel dan hasil signifikansinya dinyatakan tidak signifikan berarti Ho ditolak dan Ha diterima dan jika rata-rata masing-masing pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II jika terbebani dengan pekerjaan yang sangat *over load* maka tingkat Stress Kerja yang dimiliki oleh masing-masing pegawai semakin tidak stabil maka akan tidak mempengaruhi tingkat Kepuasan Kerja pada masing-masing divisi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Stres Kerja dan variabel Kinerja

Pegawai memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari nilai T-tabel, maka dapat diartikan nilai yang dihasilkan kedua variabel adalah positif dan signifikan. Secara empiris bahwa dilapangan menunjukkan bahwa semakin tinggi Stres Kerja yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai Kantor Pertanahan Surabaya II akan berdampak pada menurunnya tingkat Kinerja Pegawai tapi hasil penelitian menunjukkan tidak searah dengan variabel Kinerja Pegawai, apabila masing-masing pegawai dapat mengontrol dan mengelola Stres Kerjanya dalam menghadapi pekerjaannya maka akan berdampak pada meningkatnya Kinerja Pegawai yang dialami oleh masing-masing Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Hasil penelitian ini secara empiris menyatakan diterima dikarenakan hasil dari Thitung lebih besar dari Ttabel dan hasil signifikansinya dinyatakan signifikan berarti Ho diterima dan Ha ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Komunikasi dan variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari T-tabel maka dinyatakan

signifikan. Secara empiris yang ada dilapangan bahwa Komunikasi yang dilakukan oleh masing-masing Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dapat dikontrol dengan baik saat melayani pelayanan kebutuhan Pelanggan, sehingga pelanggan banyak yang semakin nyaman dengan komunikasi yang diberikan oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dan akan berdampak pada Kepuasan Kerja yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai. Semakin baiknya Komunikasi yang diberikan akan semakin baik pula Kepuasan Kerja yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai. Hasil penelitian ini secara empiris menyatakan diterima dikarenakan hasil dari Thitung lebih besar dari Ttabel dan hasil signifikansinya dinyatakan signifikan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Komunikasi dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari T-tabel maka dinyatakan signifikan. Secara empiris di lapangan menunjukkan bahwa Komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sudah menunjukkan harapan pelanggan dikarenakan sewaktu melayani pelayanan kepada pelanggan untuk pemberkasan surat menyurat para pegawai dapat menggunakan Komunikasi yang baik dan membuat pelanggan merasa nyaman dengan Komunikasi yang diberikan oleh Pegawai tersebut sehingga tingkat *complain* sangat minim sekali nilainya dan akan berdampak pula meningkatnya nilai Kinerja Pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Hasil penelitian tersebut menunjukkan nilai searah dengan hasil Fenomenal yang ada di lapangan maka dari itu bisa diartikan bahwa semakin baik tingkat Komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai semakin tinggi pula Kinerja Pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Surabaya II.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Kemampuan Kerja dan variabel

Kepuasan Kerja memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari T-tabel maka dinyatakan signifikan. Secara empiris di lapangan menunjukkan bahwa Semakin baik Kemampuan Kerja yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II untuk melayani pelayanan kepada pelanggan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Kerja yang akan dicapai dikarenakan Pegawai sangat mampu untuk menangani permasalahan pelanggan dengan baik sehingga Pegawai yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya berarti semakin tinggi pula Kepuasan Kerja yang dimiliki masing-masing Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Secara empiris bahwa hasil penelitian ini menyatakan diterima dikarenakan hasil nilai dari Thitung lebih besar dari Ttabel dan hasil signifikansinya dinyatakan signifikan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Kemampuan Kerja dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari T-tabel maka dinyatakan tidak signifikan. Secara empiris di lapangan menunjukkan bahwa Semakin baik Kemampuan Kerja yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II semakin baik pula tingkat Kinerja Pegawai yang dicapainya. Dibuktikan secara empiris dilapangan bahwa Pekerjaan berbeda-beda yang di alami oleh Pegawai Kantor Kantor Pertanahan Kota Surabaya II selalu menggunakan Kemampuan Kerja dengan baik, sehingga mereka makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam suatu pekerjaan masing-masing dalam melayani pelayanan pelanggan, semakin banyak kecerdasan dan kemampuan verbal diperlukan untuk melakukan pekerjaan itu dengan akan membuat sukses pada peningkatan Kinerja Pegawai tersebut. Sedikitnya tingkat *complain* dari

pelanggan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Surabaya II tentang Kemampuan Kerja yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai semakin meningkatnya nilai tingkat Kinerja Pegawai tersebut. Hasil penelitian ini secara empiris menyatakan diterima dikarenakan hasil nilai dari Thitung lebih besar dari Ttabel dan hasil signifikansinya dinyatakan tidak signifikan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Kepuasan Kerja dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari T-tabel maka dinyatakan signifikan. Secara empiris bahwa semakin baik Kepuasan Kerja akan berdampak pada peningkatan Kinerja Pegawai. Secara empiris di lapangan bahwa Kesenangan dalam diri Pegawai atas peran dan pekerjaannya yang menunjukkan keseimbangan maka akan berdampak positif terhadap peningkatan Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Tingkat Kepuasan umumnya dipengaruhi atas adanya timbal balik yang sesuai dengan harapan Pegawai. Keadaan Lingkungan Kerja pada Kantor Pertanahan Surabaya II yang kolaboratif akan mendorong tingkat Kepuasan Pegawai dalam bekerja. Selain itu, Pegawai pun juga akan merasa puas jika pekerjaannya mendapat umpan balik yang baik. Dengan demikian, Pegawai akan merasa pekerjaan dirinya dihargai dan diperhatikan. Instansi perlu memperhatikan kadar kepuasan kerja para pegawainya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Stres Kerja, variabel Kepuasan Kerja dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai T-hitung lebih rendah dari T-tabel maka dinyatakan tidak signifikan. Secara empiris bahwa semakin tinggi Stres Kerja Pegawai yang tidak terkontrol dengan baik akan berpengaruh semakin turunnya Kepuasan Kerja yang dimiliki oleh Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sehingga Kinerja Pegawai akan mempengaruhinya. Secara empiris

yang ada dilapangan bahwa Stres Kerja yang dialami oleh masing-masing Pegawai dalam bekerja memang terkadang masing belum maksimal untuk mengontrolnya dikarenakan beban kerja yang dialami oleh masing-masing Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih belum bisa diimplementasikan dengan baik sehingga bobot kerja yang dialami oleh masing-masing Pegawai tidak seimbang dengan yang dihasilkan sehingga kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis pegawai yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dan akan menurunnya tingkat Kepuasan Kerja dan akan berdampak turunnya Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Hasil penelitian ini secara empiris menyatakan diterima dikarenakan hasil nilai dari Thitung lebih kecil dari Ttabel dan hasil signifikansinya dinyatakan tidak signifikan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T-hitung dan T-Tabel dari variabel Komunikasi, variabel Kepuasan Kerja dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai T-hitung lebih tinggi dari T-tabel maka dinyatakan signifikan. Secara empiris bahwa semakin baik Komunikasi yang dimiliki oleh Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II seperti suatu proses yang dilakukan oleh Pegawai yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada pelanggan dengan baik sehingga akan dapat meningkatkan Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerjanya. Secara empiris dilampangan bahwa Komunikasi yang dilakukan oleh masing-masing Pegawai untuk menyampaikan informasi dalam memberikan pelayanan dan memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan baik dan pelanggan akan merasa nyaman serta senang dalam menerima komunikasi yang diberikan oleh Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Dan semakin rendahnya tingkat *complain* yang di terima oleh Pegawai semakin meningkatnya tingkat Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja yang dialami oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Hasil penelitian ini secara empiris menyatakan diterima dikarenakan hasil nilai dari *T*-hitung lebih besar dari *T*-tabel dan hasil signifikansinya dinyatakan signifikan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *T*-hitung dan *T*-Tabel dari variabel Kemampuan Kerja, variabel Kepuasan Kerja dan variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai *T*-hitung lebih tinggi dari *T*-tabel maka dinyatakan tidak signifikan. Hasil menunjukkan bahwa semakin baik Kemampuan Kerja yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, semakin turun pula tingkat Kepuasan Kerja pula sehingga bisa mempengaruhi turunnya Kinerja Pegawai. Secara empiris bahwa dilapangan seseorang pegawai yang memiliki Kemampuan Kerja yang baik akan mempengaruhi tingkat Kinerja Pegawai dalam melakukan pelayanan pelanggan yang ingin mengurus pemberkasan, dan rata-rata dari pelanggan di lapangan tidak pernah *complain* jika Kemampuan Kerja yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sangat tinggi dan akan berdampak pada Kepuasan Kerja yang sangat tinggi maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebab kesanggupan atau kecakapan yang dimiliki oleh masing-masing Pegawai sangat baik, sehingga seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya sangat baik pula. Hasil penelitian ini secara empiris menyatakan ditolak dikarenakan hasil nilai dari *T*-hitung lebih kecil dari *T*-tabel dan hasil signifikansinya dinyatakan tidak signifikan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diditerima.

## SIMPULAN

Hasil penelitian secara Deskripsi bahwa Stres Kerja, Komunikasi, Kemampuan Kerja, dan Kinerja Pegawai serta Kepuasan Kerja Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menunjukan hasil dekripsi dari responden yang sangat bervariasi rata-rata jawaban responden dari indikator variabel Stres Kerja, Komunikasi, Kemampuan Kerja, dan Kinerja Pegawai serta Kepuasan Kerja menunjukan hasil jawaban setuju untuk mendukung dari indikator dan sub indikator yang diajukan oleh peneliti pada unit analisis di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Sehingga secara deskripsi semua variabel dalam penelitian ini sangat mendukung untuk hasil penelitian ini.

Stres Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Komunikasi berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kemampuan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Stres Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Komunikasi berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kemampuan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kepuasan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Stres Kerja tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Komunikasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kemampuan Kerja tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosda Karya:Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2018). *Manajemen Kinerja*. Remaja Rosdakarya :Bandung.
- Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Asbari, M., Bernarto, I., Pramono, R., Purwanto, A., Hidayat, D., Sopa, A., Alamsyah, V. U., Senjaya, P., Fayzhall, M., & Mustofa. (2020). The Effect of Work Family Conflict on Job Satisfaction and Performance: A study of Indonesian Female Employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 6724–6748.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (2016). The Effects of Perceived Co Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57–75.  
[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(96\)90005-6](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90005-6)
- Badudu J.S dan Zain, S. M. (2018). Filosofi Mempengaruhi alat Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Dan Kebudayaan No 5-6 Vol, V, Jakarta.*, 5–6(5), 125–135.
- Davidescu, A. A. M., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15).  
<https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Emron. Yohny anwar, I. Komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Estiningsih, E. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja. *Mbia*, 17(2), 47–58.  
<https://doi.org/10.33557/mbia.v17i2.344>
- Ferdinand, A. 2014. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Fitriano, A., Chandra, R., Gunawan, A., & Sari, I. (2020a). Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja, Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. *National Super*. 14, 81–103.
- Fitriano, A., Chandra, R., Gunawan, A., & Sari, I. (2020b). Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karywan Pada PT. *National Super*. 14, 81–103.
- Garaika, G. (2020). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 28–41.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v21i1.4181>
- Hanafi, A., Zunaidah, -, & Ulfa, M. (2018). The Effect of Job Stress Toward Employee Performance Through Job Satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 8(8), 1–5.  
<https://doi.org/10.29322/ijsrp.8.8.2018.p8002>
- Hartati, Y., Sri Langgeng Ratnasari, & Susanti, E. N. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indotirta Suaka. *Concept and Communication*, 9(23), 294–306.
- Hendriati, Y. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal YMBZ*, 1(2), 82–95.
- Hidayah, M., Hasan, H., & Ariyanti, Y. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.31942/akses.v13i1.3227>
- Jonathan G, & Saerang, D. P. E. (2018). The Influence of Workload , Job Stress , and Effective Communication

- Towards Employee' S Productivity At CV . Kombos Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1318-1327.
- Kadir, A., & Efrianti, K. (2018). Pengaruh Kemampuan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Puruk Cahu Kecamatan Murung Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(2), 86-94. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v2i2.20>
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burn out, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 652-666. <https://doi.org/10.3390/ijerph12010652>
- Lambert, E. G., & Paoline, E. A. (2008). The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Review*, 33(4), 541-564. <https://doi.org/10.1177/0734016808320694>
- Latifa Hanim. (2016). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Hull Construction Di PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), 1-10.
- Lestari, T., Indriastuti, N., Noviatun, A., Hikmawati, L., Studi, P., Seni, P., Studi, P., Luar, P., Studi, P., Luar, P., Studi, P., Seni, P., Program, P., Pendidikan, S., Rupa, S., & Maret, U. S. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Semarang. *Prosiding SENDU\_U\_2020*, 21(1), 978-979.
- Lindasari, Kusnia, and A. Y. (2019). Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Semarang. *Proceeding SENDI\_U Juli*, 2 No.1(978-979-3649-99-3), 27-419.
- Made Pradnya Paramita Saputra. (2019a). Pengaruh SDM yang berkualitas dan unggul terhadap Kinerja Karyawan. 8(1), 6961-6989.
- Made Pradnya Paramita Saputra, I. G. A. D. A. (2019b). Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja melalui Kepuasan Kerja PT. PPIIN Wilayah Bali. *Jurnal Manajemen*, 1-36. <http://erepo.unud.ac.id/id/eprint/27065/1/e5d3a13bea9b30b8254dfa71861fd11.pdf>
- Mudawanah, S. (2019). Determinan Motivasi, Partisipasi Anggaran, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Organisasi dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pendidikan Akuntansi & Keuangan*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.17509/jpak.v7i1.15902>
- Nurhaedah, N., Mardjuni, S., & Saleh, H. . Y. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(1), 11. <https://doi.org/10.31314/pjia.7.1.11-21.2018>
- Partika, P. D., Ismanto, B., & Rina, L. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ekowisata Taman Air Tlatar Boyolali. *Jurnal Benefita*, 5(2), 308-323.
- Poakita, A. F., Koleangan, R., & Ogi, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Esta Group Jaya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4164-4173. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.24960>
- Pratama, A. A. N., & Wardani, A. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*,

- 8(2), 119.  
<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i2.119-129>
- Prayogi, M. A., & Arif, M. (2019). Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(1), 39-51.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v20i1.2987>
- Purnomo, K. D. M., Sendow, G. M., & Jan, A. H. (2018). Pengaruh Locus of Control, Komunikasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada karyawan KPP Pratama Manado. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 6(3), 215-415.
- Putri Pradityana Evanda. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi UD Medali Mas Kota Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 61(No. 3), 183-189.
- Sabirin, I. (2020). Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pengawas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 123-135.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v21i2.4295>
- Santoso, D., Lianasari, -, & Wardoyo, P. (2018). Pengaruh Stres Kerja, Employee Engagment, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan CV. Karya Manunggal Semarang. *Neo-Bis*, 11(2), 173.  
<https://doi.org/10.21107/nbs.v11i2.3452>
- Sari, I. L., Lengkong, V. P. K., & Sepang, J. L. (2017). The Influence of Job Stress and Work Environment on Employee Performance in PT. Wenang Cemerlang Press. *Jurnal EMBA*, 5(3), 4445-4454.
- Solimun, ( 2017). (2017). *Modul Pelatihan Aplikasi Software Smart PLS dan AMOS, Fakultas MIPA dan Program Pascasarjana, Universitas Brawijaya Malang.*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta. S.,
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 461-479.  
<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/2722/1893>
- Sulkifli Ar & Dirwan. (2020). *Pengaruh Latar Belakang Kemampuan terhadap Kinerja Pegawai KCP Bank Muamalat Kolaka.* 2(2019), 169-181.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3672161>
- Sundusiah, Irwansyah, M. N. I. R. (2019). Pengaruh Kemampuan , Motivasi Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2).
- Tsalasah, E. F., Noermijati, N., & Ratnawati, K. (2019). The effect of Work Stress on The Performance of Employees Psychological Well Being and Subjective Well Being (Study at PT. Global Insight Utama Bali area). *Management and Economics Journal (MEC-J)*, 3(1), 95.  
<https://doi.org/10.18860/mec-j.v0i2.5570>