

Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Restaurant Casa Luna Ubud

Ni Putu Anik Sai Indraswhari⁽¹⁾

Gusti Alit Suputra⁽²⁾

Gde Indra Surya Diputra⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: hariindraswhari@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of Interpersonal Communication, Workload and Competence on Employee Job Satisfaction at Casa Luna Ubud Restaurant. In this study, the researchers chose all employees of the Casa Luna Ubud Restaurant as the population because the employees were directly involved in increasing employee job satisfaction at the Casa Luna Ubud Restaurant with a total sample of 42 respondents determined by the saturated sample determination method. The data in this study were collected by distributing questionnaires and analyzed using data analysis techniques such as validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, coefficient of determination, t test and F test. Based on the results of the study it can be seen that: (1) Interpersonal communication (X_1) has a positive and significant effect on employee job satisfaction (Y). (2) Workload (X_2) has a negative and significant effect on employee job satisfaction (Y). (3) Competence (X_3) has a positive and significant effect on employee job satisfaction (Y). (4) Interpersonal communication, workload and competence have a positive and significant effect on employee job satisfaction (Y) The magnitude of the influence of the independent variables on job satisfaction is 69.5%. Seeing the results of the research, in the future the Casa Luna Ubud Restaurant must be able to apply strict sanctions to employees, such as giving sanctions to employees who are often late to the office where this will lead to work discipline and a sense of fairness among employees so that employee job satisfaction will increase.

Keywords: *Interpersonal Communication, Workload, Competence, Employee Job Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian kali ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja Dan kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Restaurant Casa Luna Ubud. Dalam penelitian ini peneliti memilih seluruh karyawan Restaurant Casa Luna Ubud sebagai populasi dikarenakan karyawan terlibat langsung dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Casa Luna Ubud dengan jumlah sampelnya sebanyak 42 orang responden yang ditentukan dengan metode penentuan sampel jenuh. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode penyebaran kuisioner dan dianalisis dengan teknik analisis data seperti uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa: (1) Komunikasi interpersonal (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). (2) Beban kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). (3) Kompetensi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). (4) Komunikasi interpersonal,

beban kerja dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan kerja adalah 69,5%. Melihat hasil penelitian, kedepannya Restaurant Casa Luna Ubud harus mampu menerapkan sanksi tegas kepada karyawan, seperti memberikan sanksi kepada karyawan yang sering terlambat datang ke kantor dimana hal ini akan menimbulkan disiplin kerja dan rasa keadilan diantara karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Kata kunci: *Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja, Kompetensi, Kepuasan Kerja Karyawan*

Pendahuluan

Restaurant Casa Luna Ubud beralamat di jalan raya ubud, Gianyar, Bali merupakan restaurant yang memiliki lokasi yang strategis di kawasan wisata yang sering di kunjungi oleh wisatawan asing maupun domestik. Restaurant merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para pengunjung yang datang akan merasa betah saat menyantap hidangan.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kurang puas nya karyawan saat bekerja yaitu di sebabkan oleh faktor komunikasi interpersonal yang kurang baik antara atasan maupun sesama rekan kerja. Hal ini ditunjukan dengan kesalahan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan karena kurang memahami tugas yang diberikan saat menerima informasi yang disampaikan oleh atasan maupun rekan kerja yang lainnya dan rekan kerja yang lainnya tidak siap membantu apa bila sesama rekan kerjanya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan itu sendiri

Selain itu yang menjadi permasalahan di Restaurant Casa Luna Ubud yaitu beban kerja yang diberikan kepada karyawan cukup besar sehingga target penjualan pada tahun 2022 belum bisa memenuhi target yang sudah di terapkan. Kompetensi karyawan pada jenjang pendidikan dirasa masih kurang merata karena sebagian besar hanya menyelesaikan pendidikan SMA, selain itu pelatihan awal atau trenning tidak diterapkan di Restaurant Casa Luna Ubud ini. Kurang puas nya karyawan saat bekerja disebabkan karena gaji yang diterima tidak sebanding dengan pekerjaan yang diberikannya dimana tuntutan pekerja lebih tinggi dari pada gaji yang diberikan selain itu lamanya karyawan bekerja tidak menjadi tolak ukur besaran gaji yang diterima.

Tabel 1. Data Target Penjualan Restaurant Casa Luna Ubud Periode Tahun 2022

TAHUN 2022				
No	Bulan	Target	Realisasi	Persentase (%)

1	Januari	300.000.000	195.460.000	(-34,85)
2	Februari	300.000.000	233.548.000	(-22,15)
3	Maret	300.000.000	268.904.000	(-10,37)
4	April	300.500.000	256.782.000	(-14,55)
5	Mei	300.500.000	327.481.000	8,98
6	Juni	400.000.000	359.459.000	(-10,14)
7	Juli	400.000.000	371.695.000	(-7,08)
8	Agustus	400.500.000	390.709.000	(-2,44)
9	September	400.500.000	385.198.000	(-3,82)
10	Oktober	400.500.000	419.312.000	4,60
11	November	500.000.000	487.956.000	(-2,41)
12	Desember	500.000.000	559.693.000	11,94
Total		4.502.500.000	4.256.197.000	(-5,47)

Sumber : Restaurant Casa Luna Ubud, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut menunjukkan bahwa pada Restaurant Casa Luna tahun 2022 belum mencapai target yang ditetapkan. Hal yang diduga menjadi penyebabnya adalah beban kerja yang terlalu berat bagi karyawan. Karena besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan hasil kerja yang harus maksimal diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Seperti yang dapat di lihat di bulan Januari-April pencapaian di Restauran Casa Luna Ubud belum memenuhi target. Lalu pada bulan Mei terjadi peningkatan dan bisa melebihi dari target yang di tetapkan, tetapi kestabilan ini tidak dapat berlangsung lama sehingga pada bulan Juni-September target yang sudah di tetapkan tidak bisa tercapai kembali. Lalu pada akhir bulan Oktober-Desember target yang sudah di tetapkan bisa tercapai kembali bahkan melebihi dari target yang di tetapkan. Walaupun target terpenuhi di Tiga Bulan Terakhir namun karyawan masih dibebani dengan target di tahun berikutnya yang lebih ditingkatkan dikarenakan berpatokan dari target bulan terakhir sehingga hal tersebut menjadi tekanan bagi karyawan.

Persentase paling rendah terdapat pada bulan Januari dan Februari. Pada bulan Januari persentase yang di dapat yaitu -34,85 persen sedangkan pada bulan Februari persentase yang di dapat yaitu -22,15 persen. Hal yang menjadi penyebab persentase terendah pada dua bulan tersebut yaitu pekerjaan karyawan yang bertambah dan besaran target yang diberikan meningkat setiap bulannya sedangkan waktu dalam bekerja yang diberikan sedikit sehingga pekerjaan yang diberikan tidak bisa selesai dengan tepat waktu.

Tabel 2. Data Jenjang Pendidikan Karyawan Restaurant Casa Luna Ubud

No	Bagian	SMA/SMK	Diploma	Sarjana	Total
1	Manager	-	-	2	2
2	Staff Service	6	7	1	14
3	Staff Bar	2	2	-	4
4	Staff Kitchen	8	7	1	16
5	Staff Steward	3	-	-	3
6	Staff Security	3	-	-	3
Total		22	16	4	42
Persentase (%)		52,38	38,09	09,52	100

Sumber : Restaurant Casa Luna Ubud, 2022

Berdasarkan Tabel 2 tersebut bahwa kompetensi karyawan pada jenjang pendidikan dirasa masih kurang merata karena sebagian besar hanya menyelesaikan pendidikan SMA padahal beberapa pekerjaan memerlukan pengetahuan khusus dibidang itu jika terjadi permasalahan. Persentase jenjang pendidikan paling banyak adalah tingkat pendidikan SMA/SMK dengan persentase 52,38 persen. Sehingga besar kemungkinan terjadinya kesalahan dalam menjalankan pekerjaan yang belum dikuasai. Selain itu pelatihan awal tidak diterapkan di Restaurant Casa Luna Ubud ini yang ditujukan untuk karyawan baru, terutama bagi yang berpendidikan SMA. Karyawan dengan tingkat pendidikan terakhir SMA tentunya belum memiliki keahlian yang maksimal di bidang restaurant maupun pariwisata, dibandingkan karyawan dengan tingkat pendidikan diploma atau sarjana sehingga pelatihan awal sangat penting dan di perlukan bagi mereka yang berpendidikan terakhir SMA.

Tabel 3. Daftar Gaji Karyawan Restaurant Casa Luna Ubud

NO	Jabatan	Nominal (Rp)
1	Kepala Menejer	3.000.000
2	Asisten Kepala Menejer	2.500.000
3	Karyawan Kontrak	2.100.000
4	Karyawan Tetap	2.400.000

Sumber : Restaurant Casa Luna Ubud, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 tersebut data dan observasi awal yang peneliti lakukan di Restaurant Casa Luna, kepada beberapa pegawai yang ditemui mengungkapkan bahwa gaji yang diterima tidak sebanding dengan pekerjaan yang dikerjakan. Dimana tanggung jawab dan tuntutan kerja sangat tinggi, sehingga karyawan merasa kurang puas dalam bekerja dan merasa tertekan ditambah gaji yang didapatkan tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. selain itu lamanya karyawan bekerja tidak menjadi tolak ukur besaran gaji yang diterima.

Kepuasan kerja merupakan salah satu perasaan yang dialami oleh seseorang, dimana ia merasa puas dan memiliki rasa senang apabila yang diharapkan telah terpenuhi atau apa yang ia terima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan kerja juga merupakan sikap seseorang dalam organisasi terhadap pekerjaan dengan kata lain bagaimana perasaan seseorang, berpikir dan bertindak dalam hidup adalah faktor penentu pertama dan bagaimana seseorang akan berpikir serta merasakan tentang satu pekerjaan. Sutrisno (2016) mendefinisikan suatu kepuasan kerja yaitu suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologi.

Afandi (2018 : 74) mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Locke (dalam Maulana, 2011) mengidentifikasikan kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang terbentuk dari penilaian pengalaman kerja seseorang. Definisi ini terbentuk dari dua hal yaitu kognitif dan afektif. Kognitif atau penilaian terhadap pekerjaan seseorang adalah seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan informasi dan pengalaman yang didapatkan. Afektif atau keadaan emosi, dipengaruhi dua faktor yaitu skema kognitif dan suasana emosional. Skema kognitif menunjukkan rasa positif atau negatife seseorang terhadap pekerjaan mereka, sedangkan suasana emosional adalah keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana hati pada saat itu.

Mulyana (2010:81) mengidentifikasikan bahwa komunikasi interpersonal atau antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, bentuk khususnya adalah diadik yang melibatkan satu atau dua orang. Hanani (2017) salah satu dari ruanglingkup ilmu komunikasi adalah komunikasi interpersonal antarpribadi, lebih menunjuk pada proses kedekatan, keintimnan terjadinya komunikasi tersebut,

dengan tujuan pesan yang disampaikan efeknya langsung, oleh karena itu komunikasi interpersonal dimulai dengan psikologis, membangun kedekatan dan keakraban. Menurut Devito dikutip oleh Hanani (2017:15) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah pesan yang dikirim oleh pelaku komunikasi dengan efek pesannya secara langsung

Beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ekonomi, beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Cain (2017) mengidentifikasikan bahwa alasan yang mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuantifikasi biaya mental (mental cost) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja system dan pekerja.

Hart dan Staveland (2011:106) mengidentifikasikan bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Sunarso (2010) mengidentifikasikan beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Munandar (2011) mengidentifikasikan beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik seseorang dalam melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dimiliki individu dengan efektifitas. McClelland dalam Rivai (2015) mengidentifikasikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Wibowo, (2017) mengidentifikasikan bahwan Kompetensi adalah cara untuk menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi Menurut Dessler (2017:408) kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan. Menurut Edison, Anwar dan Komariyah (2016:142) Kompetensi adalah kemampuan individu

untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*Knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya menurut Chyntia Magdalena, et all (2022) bahwa terdapat pengaruh positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Dilanjutkan oleh Rizka Dwi Astuti, et all (2022) bahwa terdapat pengaruh positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja dan Agung Aditya Saputra (2022) bahwa terdapat pengaruh positif antara kompetensi dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja Dan kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Restaurant Casa Luna di Ubud”**

Menurut Mulyana (2010:81) komunikasi interpersonal atau antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, bentuk khususnya adalah diadik yang melibatkan satu atau dua orang. Pentingnya komunikasi interpersonal bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan, dengan adanya komunikasi interpersonal atau antar pribadi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dan berhasil dan begitu pula sebaliknya. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Pertiwi dkk (2019) dan Ni Kadek Sriani dkk (2022) hasil penelitian menunjukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. hal ini berarti komunikasi interpersonal yang baik secara langsung dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, komunikasi interpersonal yang baik mampu mendorong agar karyawan memiliki integritas dalam mencapai performa yang baik agar kesemuanya dapat menunjang bidang pekerjaan masing-masing bagian kerja.

H₁ : Komunukasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Casa Luna Ubud.

Menurut Vanchapo (2020:1) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Jihan Nur Fahira (2022) dan Agung Aditya Saputra (2022) hasil penelitian menunjukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifika terhadap kepuasan kerja karyawan.

H₂ : Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Casa Luna Ubud.

Menurut Marwansyah (2016:36) Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individu dalam bekerja untuk mencapai kepuasan kerja yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Windy Yati (2021) dan G. A Sumerdana (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti kompetensi menjadi salah satu bagian penting yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut maka kontribusi kompetensi pada karyawan perlu ditingkatkan lagi dimana perusahaan memberikan kesempatan dan terus mendukung kepada karyawan untuk selalu meningkatkan kompetensi sesuai bidangnya masing-masing.

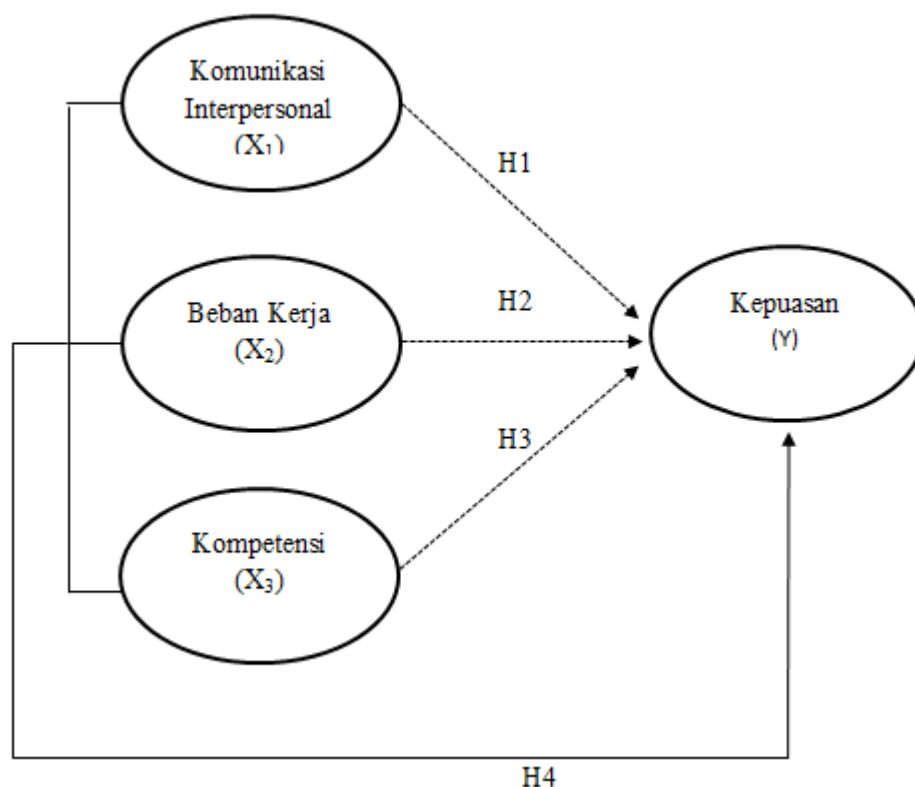
H₃ : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Casa Luna Ubud.

Menurut Afandi (2018 : 74) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Pentingnya rasa kepuasan kerja bagi karyawan sangat berpengaruh tinggi bagi perusahaan karena besarnya rasa puas dalam bekerja akan memberikan efek yang baik bagi suatu perusahaan maupun organisasi dan begitu pula sebaliknya. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek Sriani dkk (2022) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Muhammad Areka Taruna (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Windy Yati (2021) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H₄ : Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja dan Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan Restaurant Casa Luna Ubud.**Metode Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana peneliti tersebut akan

dilakukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Restaurant Casa Luna Ubud Kabupaten Gianyar yang beralamat di Jl. Raya Ubud, Gianyar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Restaurant Casa Luna Ubud sebanyak 42 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah sampel relatif kecil, kurang dari 100. Dengan demikian besarnya sampel penelitian ini berjumlah 42 orang karyawan. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil penyebaran kuisioner dan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil telaah instrumen penelitian disimpulkan bahwa data penelitian ini valid sebab hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi lebih besar dari 0,30. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa alpha lebih besar dari 0,60, sehingga data dianggap reliabel. Hasil uji hipotesis klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal pada tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,060. Hasil uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas juga menunjukkan bahwa data bebas dari bias pengamatan yang dapat mempengaruhi hasil dimana data tersebut dianggap layak untuk diteliti. .

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.388	3.794		1.156	.255
	X1	.235	.485	.231	2.485	.031
	X2	-.179	.854	-.117	-2.210	.035
	X3	1.153	.939	1.159	3.228	.007

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah 2023

Persamaan regresi penelitian ini adalah : $Y = 4,388 + 0,235X_1 - 0,179X_2 + 1,153X_3 + e$

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 2,485$ lebih besar dan nilai sig 0.031, secara parsial komunikasi interpersonal (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variable komunikasi interpersonal (X_1) maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Y). Hasil tersebut menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Casa Luna Ubud. Komunikasi interpersonal atau antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, bentuk khususnya adalah diadik yang melibatkan satu atau dua orang. Pentingnya komunikasi interpersonal bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan, dengan adanya komunikasi interpersonal atau antar pribadi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dan berhasil dan begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yulia Pertiwi dkk (2019) dan Ni Kadek Sriani dkk (2022) yang menunjukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh negatif beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = -2,210$ dan nilai sig 0.035, secara parsial beban kerja (X_2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Artinya jika terjadi

peningkatan pada variable beban kerja (X_2) maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, apabila terjadi peningkatan pada variabel beban kerja maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Casa Lana Ubud. Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jihan Nur Fahira (2022) dan Agung Aditya Saputra (2022) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif kompetensi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 3,228$ dan nilai sig 0.007, secara parsial kompetensi (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variable kompetensi (X_3) maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Y). Hasil penelitian menunjukkan, jika terjadi peningkatan pada variabel kompetensi maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individu dalam bekerja untuk mencapai kepuasan kerja yang baik. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Windy Yati (2021) dan G. A Sumerdana (2021) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.834 ^a	.695	.671	5.06690	

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,695. hal ini berarti 69,5% variasi variabel kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel komunikasi interpersonal, beban kerja dan kompetensi.

Sedangkan sisanya ($100\% - 69,5\% = 30,5\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian.

Tabel 6 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F-Test)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2220.885	3	740.295	28.835	.000 ^b
	Residual	975.592	38	25.673		
	Total	3196.476	41			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data diolah 2023

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Restaurant Casa Luna Ubud . Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{tabel} sebesar 2,85 dan nilai F_{hitung} sebesar 28,835, sehingga jika dibandingkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan F_{hitung} berada pada daerah penolakan H_0 maka H_4 diterima. Ini berarti bahwa komunikasi interpersonal, beban kerja dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal, beban kerja dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Kadek Sriani dkk (2022) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Muhammad Areka Taruna (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Windy Yati (2021) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Simpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi interpersonal (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Beban kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Kompetensi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Komunikasi interpersonal, beban kerja dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Melihat hasil penelitian, Restaurant Casa Luna Ubud harus mampu menerapkan sanksi tegas kepada karyawan, seperti memberikan sanksi kepada karyawan yang sering terlambat datang ke kantor dimana hal ini akan menimbulkan disiplin kerja dan rasa

keadilan diantara karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Melihat hasil penelitian, Restaurant Casa Luna Ubud harus membenahi sistem pemberian tugas kepada karyawannya, berikan rentang waktu pengerjaan tugas yang jelas agar nanti karyawan dapat bekerja dengan lebih disiplin dan menghasilkan kinerja yang maksimal dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dan standar kerja atau kriteria untuk kerja (KUK). Dari hasil penelitian, Restaurant Casa Luna Ubud harus mampu mengawasi dan mengarahkan karyawan untuk bisa berperilaku baik dan menjaga cara bicara sesama rekan kerja, hal ini dilakukan guna menghindari konflik sesama rekan kerja yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Daftar Pustaka

- Abhie Zeni Nurmalaya, H. E. (2022). Pengaruh Kompetensi, Pengembangan Karir, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Perumda Air Minum Tirta Ayu Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4(4) Agustus 2022, 479-487.
- Abrian, Y., & Wulansari, N. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 3(1), 55-61.
- Afrimarta, P. (2021). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Usaha Pemecahan Kemiri Nagari Padang Magek Kecamatan Rambatan.
- Aprilliansyah, D. P., & Cholid, I. (2020). Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(1), 519-528.
- Astuti, R. D., Herawati, J., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(4), 1119-1136.
- Chyntia Magdalena, D. A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Cahaya didik di Jakarta. *JAMBIS Vol 2*, (1), 2022, 2, 78-95.
- Farentino, R., Suwarsi, S., & Firdaus, F. S. (2022, January). Pengaruh Beban Kerja dan Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja. In *Bandung Conference Series: Business and Management* (Vol. 2, No. 1, pp. 201-205).
- Hidayat, T. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan (*Doctoral dissertation*).
- Noor, A. S., & Paludi, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompensasi dan Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri KC Jakarta Kota. *Human Capital Development*, 6(2).
- Samsuni, S. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113-124.
- Saputra, A. A. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Technomedia Journal (TMJ)* Vol. 7 No. 1 Agustus 2022, 7, 68-77.

-
- Sianturi, S., Sihombing, R. D. M., Sitinjak, L. M., & Yuspantrisia, R. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Rs Martha Friska (Bidang Keperawatan). *Jurnal ilmiah socio secretum*, 9(1), 203-209.
- Sinambela, E. A. (2020). Pengaruh pendidikan, kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 277-285.
- Siregar, S. (2017). "Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan SPSS". Penerbit: Kencana.
- Sriani, N. K., Wulandari, N. L. A. A., & Premayani, N. W. W. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1), 139-150.
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Penerbit Alfabeta: Bandung
- Sumerdana, G. A., & Heryanda, K. K. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Samabayu Mandala. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 127-135.
- Surajiyo, S. E., Nasruddin, S. E., & Herman Paleni, S. H. I. (2020). Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (Menggunakan Ibm Spss 22 For Windows). Deepublish.
- Talo, S. L., Timuneno, T., & Nursiani, N. P. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang. *GLORY: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 1(2-Des), 73-91.
- Taruna, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Indako Trading Coy. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(3), 411-418.
- Yati, W., Siregar, I. N. P., Antonioli, F., & Wibowo, F. H. (2021). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Pengawasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Damai Abadi Medan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5 (2), 1035-1042.
- Yulia Pertiwi, E. A. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Kebun Bangun. *Sultanist: Jurnal Manajemen dan Keuangan Volume: 7 No: 2 Tahun 2019*, 7, 11-20.
- Yulianto, W. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Balai Pendidikan dan Pendidikan Aparatur Kementrian Kelautan dan Perikanan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No. 2 Maret 2022, 9, 1-6.
- Yumhi, Y. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 8(2).
- Yuridha, R. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stes Kerja dan Job Crafting Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Sibatik Jurnal volume 1 no .9 (2022)*, 1, 1781-1792. .