

## **PENGARUH KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DEPARTEMEN *HUMAN RESOURCES* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN THE WESTIN JAKARTA**

**Haryanto<sup>1)</sup>, Rita<sup>2)</sup>, Riski Setiwan<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Prodi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

<sup>2)</sup>Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

<sup>3)</sup>Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Correspondence Author: Rita, ritasatriajuqra@gmail.com, Jakarta, Indonesia

### **Abstract**

The influence of communication on the leadership of the human resources department on job satisfaction of employees of the westin Jakarta. In good communication, the role of a leader is needed. Good leadership and proper communication methods are also factors that affect employee job satisfaction. This study aims to (1) determine whether the process of leadership communication affects employee job satisfaction; (2) Knowing whether the message in leadership communication affects employee job satisfaction; (3) Knowing whether the relationship factor in communication has an influence on employee job satisfaction. This research uses quantitative research. The sample in this study were employees from the westin Jakarta who were taken as many as 67 respondents with proportional stratified random sampling technique. The instruments used in this study were observation and questionnaires. Data analysis used multiple linear regression with the help of SPSS 22.0. The results showed that (1) the process of leadership communication partially had no effect on job satisfaction at the Westin Jakarta human resources. (2) The process, messages and relationships simultaneously had an effect on job decision for employees of Westin Jakarta Human Resources.

**Keywords:** Communication, Leadership, Human Resources, Job Satisfaction

### **Abstrak**

Pengaruh komunikasi kepemimpinan departemen human resources terhadap kepuasan kerja karyawan the westin Jakarta. Pada komunikasi yang baik, peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Kepemimpinan yang baik serta cara komunikasi yang tepat juga merupakan suatu faktor yang mempengaruhi sebuah kepuasan kerja karyawan. Penelitin ini bertujuan untuk (1) Mengetahui apakah proses pada komunikasi kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; (2) Mengetahui apakah pesan didalam komunikasi kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; (3) Mengetahui apakah faktor hubungan didalam komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan dari the westin Jakarta yang diambil sebanyak 67

responden dengan teknik pengambilan sampel proporsional stratified random sampling. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Proses pada komunikasi kepemimpinan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada human resources the westin Jakarta (2) Proses, Pesan dan Hubungan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan human resources the westin Jakarta.

**Kata Kunci:** Komunikasi , Kepemimpinan , Human Resources, Kepuasan Kerja

## A. PENDAHULUAN

Hotel adalah suatu perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian. Sedangkan pengertian Hotel berdasarkan SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 pada Sulastiyono (2011) dalam Hidayat (2018:12) yaitu adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial

Perusahaan perhotelan memiliki organisasi yang disusun dalam sebuah struktur organisasi. Organisasi menurut Siagian didalam bukunya "Filsafat Administrasi" (2006:6), setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Sedangkan struktur organisasi Menurut Hasibuan (2010) didalam Annisa Nur (2017:25) adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan,

dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Pengertian lain dari struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2007:284).

Dalam organisasi, komunikasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam terjadinya aktivitas dunia perhotelan. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini menunjukan bahwa setiap manusia pasti akan terlibat dengan sebuah komunikasi, baik itu secara verbal ataupun non-verbal. Oleh karena itu, perlunya pengetahuan mengenai komunikasi dan hal-hal yang berhubungan dengan komunikasi, pada tingkatan apapun, baik komunikasi antar pribadi, kelompok, maupun organisasi. Komunikasi secara umum merupakan proses yang digunakan pada manusia yang terkait dengan perilaku organisasi.

Komunikasi akan melibatkan seluruh individu yang ada didalamnya, memiliki sebuah kompetensi komunikasi yang baik antara karyawan dan pimpinan ataupun antara karyawan yang satu dan yang lainnya akan mampu menyelesaikan tugas yang dimilikinya dengan baik. Hal ini mengungkapkan bahwa komunikasi yang memiliki kompetensi yang baik bisa menjadi pendorong suatu kepuasan kerja tersebut.

Berjalannya suatu komunikasi yang baik disebuah hotel membuat berfungsinya setiap Organisasi termasuk didalamnya ada bentuk-bentuk interaksi sosial yang menciptakan kerjasama, peniruan sosial, dan kepemimpinan. Menurut Arni Muhammad (2009) didalam Mariati (2017:2) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non-verbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, sekelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuknya struktur organisasi di sebuah hotel, karena komunikasi menciptakan sebuah peluang bagi kelompok untuk mempengaruhi perilaku seseorang.

Pada komunikasi yang baik, peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Slamet didalam Rensius Febriyadi (2016:2) mengatakan bahwa Kepemimpinan itu merupakan suatu kekuatan, semangat, kemampuan yang dimiliki seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain yang mengikuti hasil pemikirannya atau mengerjakan apa yang diharapkan sebagaimana yang telah ditentukan. Kepemimpinan yang baik serta cara komunikasi yang tepat juga merupakan suatu faktor yang mempengaruhi sebuah kepuasan kerja karyawan. Kepemimpinan yang tanpa dilandasi dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan kegiatan kerja yang kurang efektif. Oleh sebab itu penting bagi seorang pimpinan dapat berkomunikasi dengan baik.

The Westin Jakarta merupakan hotel berbintang 5 yang berkonsep Business Hotel dan Full Service. Dimana The Westin Jakarta menyediakan fasilitas-fasilitas untuk wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan juga fasilitas untuk perusahaan atau tamu yang ingin melakukan berbagai

acara seperti Meeting, Wedding, Birthday dan lain sebagainya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti pada The Westin Jakarta tepatnya pada departemen human resources terdapat suasana kerja yang kurang kondusif yang disebabkan oleh kesenjangan komunikasi antara atasan kepada bawahan ataupun sesama karyawan. Hal tersebut menyebabkan tingkat efektifitas dari komunikasi di departemen human resources tidak berjalan dengan baik. Masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan kepada karyawannya atau sebaliknya. Tidak tersampainya dengan jelas maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan oleh atasan kepada karyawannya serta menggunakan ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara dan juga gaya tubuh yang digunakan tidak tepat dengan keadaan. Sehingga bentuk komunikasi seperti ini memiliki dampak tidak baik terhadap kepuasan kerja karyawan

Menurut Fathoni. A (2006) didalam Munawar dkk. (2019:93) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh sikap moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja". Pada dasarnya lingkungan departemen ataupun organisasi dapat juga menentukan kepuasan kerja, dimana apa bila terjadi suatu kesenjangan komunikasi antara pimpinan terhadap bawahan maka kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap pekerjaannya.

Sebagai sebuah departemen human resources komunikasi merupakan kunci utama yang harus dapat diteladani. Karena komunikasi yang dapat berjalan efektif akan dapat menciptakan suasana kerja yang seimbang.

Kepuasan kerja merupakan suatu cerminan sebuah perasaan yang dirasakan oleh karyawan ataupun pegawai terhadap pekerjaannya. Menurut Richard, Robert dan Gordon didalam Deni Candra, dkk (2019:842) "menegaskan bahwa kepuasan

kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat (Sutrisno didalam Deni Candra, dkk 2019:843).

Dalam buku Psikologi Industri dan Organisasi karya Sutarto Wijono (2010:97) Menjelaskan bahwa Kepuasan adalah Suatu perasaan yang menyenangkan bagi setiap individu dalam hal menyelesaikan tugas atau tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting baginya. Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu sikap ataupun cara pandang seseorang terhadap kinerjanya. Menurut para ahli yang pernah menjelaskan tentang definisi kepuasan kerja, diantaranya adalah :

1. Setiawan dan Ghozali (2006:159) adalah “posisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya”.
2. Robbins dan Judge (2008:107) Pengertian kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.
3. Menurut Handoko (2000) didalam Edy Sutrisno (2014:75), Menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau sebaliknya bagi para karyawan dengan cara memandang pekerjaan mereka. Menurut Dermawan Wibisono didalam Kasno dan Hesti Budiwati (2016:95) “Kepuasan pegawai menjadi salah satu hal yang sangat penting dan berbanding lurus dengan kontribusi mereka terhadap perusahaan”.

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepada kepuasan kerja karyawan. Faktor-

faktor itu sendiri memiliki suatu nilai-nilai yang berbeda dari satu karyawan kepada karyawan yang lainnya. Robbins & Judge (2009) didalam Stiven dkk. (2014:141) menyatakan indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan ini tercapai jika pekerjaan seorang karyawan sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan itu sendiri.
2. Kepuasan terhadap imbalan dari pekerjaannya. Dimana karyawan merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lainnya yang bekerja dibidang yang sama dan tanggung jawab yang sama dari atasan. Karyawan merasa puas jika memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.
3. Kepuasan terhadap rekan kerja. Kepuasan karyawan juga bergantung terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.
4. Promosi. Memiliki kesempatan untuk mendapatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:120) dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan memiliki dua faktor, adapun faktor tersebut ialah:

1. Faktor Pegawai, meliputi kecerdasan (IQ), Kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

### **Kepuasan Kerja**

Sharma dan Chandra (2004) didalam Meithiana Indrasari (2017:42) menyatakan

bahwa sebuah kepuasan kerja dapat diterangkan oleh teori *need fulfilment*, teori *equity*, teori *discrepancy*, teori motivasi *two factor*, dan teori *social reference group*. Dari lima teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Teori need fulfilment

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur melalui penghargaan yang diterima pegawai atau tingkat kebutuhan yang terpuaskan. Maka jika semakin besar suatu kebutuhan pegawai ataupun karyawan dapat terpenuhi maka nilai kepuasan yang dirasakan oleh pegawai akan semakin tinggi. Terdapat hubungan langsung yang positif antara kepuasan kerja dan kepuasan aktual terhadap kepuasan yang diharapkan.

2. Teori equity

Prinsip dari teori ini ialah menarik suatu keadilan sebagai nilai dari kepuasan kerja yang mereka dapatkan. Perasaan equity dan inequity diperoleh dengan cara melakukan perbandingan antara dirinya sendiri dengan orang disekitarnya (lingkungan kantor). Teori ini mengidentifikasi equity dalam tiga bagian. Yakni :

- a. Input, sesuatu yang berharga dirasakan oleh pegawai sebagian masukan untuk menunjang pekerjaannya seperti pendidikan, pelatihan, alat kerja dan lain-lain.
- b. Out comes, segala sesuatu yang berharga dirasakan pegawai sebagai dari hasil pekerjaannya seperti gaji, status, pengakuan atas prestasi dan lain-lain.
- c. Comparisons person, perbandingan antara input dan out comes yang diperolehnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari perbandingan input-output pada dirinya dengan input-output pada orang lain.

3. Teori discrepancy

Teori ini menyatakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dilakukan

dorongan menghitung selisih antara apa yang diharapkan dari pekerjaan dengan kenyataan yang dirasakan.

4. Teori motives; two factor

Menurut teori ini terdapat dua faktor yang dapat mengukur kepuasan dan tidak kepuasan pegawai, yakni :

Faktor Maintenance atau dissatisfaction factors, adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakekat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah meliputi gaji, kualitas supervisi, kebijakan organisasi, kualitas hubungan interpersonal diantara rekan kerja dengan atasan dan bawahan, keamanan bekerja, status dan kondisi kerja.

Faktor motivator atau satisfaction factors menyangkut kebutuhan psikologis pegawai. Jenis faktor ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi pegawai yang berkaitan secara langsung dengan pekerjaan.

5. Teori social reference-group

Teori ini hamper menyerupai teori need fulfilment, namun perbedaannya adalah bahwa dalam teori ini, harapan, keinginan, serta kepentingan adalah milik individu dalam kelompok dan bukan sebagai individu yang independen. Dalam teori jika karyawan mendapatkan apa yang dibutuhkan seperti yang dikatakan diatas maka seseorang orang tersebut akan merasa puas terhadap pekerjaannya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sebuah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai indikator didalam Mariati (2017 : 10) yaitu :

- a. Faktor kepuasan Finansial yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja bagi karyawan dapat terpenuhi.

- b. Faktor kebutuhan fisik, yaitu sebuah faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan.
- c. Faktor kepuasan sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial sesama karyawan, dengan atasannya maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

## B. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena pendekatan ini dapat mengukur jelas pengaruh komunikasi kepemimpinan dalam departemen human resources terhadap kepuasan kerja karyawan, melalui perbandingan angka. Adapun perbandingan angka yang didapati oleh peneliti membuat peneliti mempermudah dalam menganalisis dan dapat menyimpulkan jawaban serta rumusan masalahnya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Suroyo Anwar (2009:168) Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan atau sebuah pernyataan yang tertulis tentang sebuah data yang faktual atau opini yang berhubungan langsung dengan diri responden, adapun kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden.

Lokasi yang dijadikan penelitian dilaksanakan di The Westin Jakarta, Jl.H.R. Rasuna Said No. Kav. C-22A, RT.2/RW.5, Karet Kuningan, Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Waktu penelitian dilakukan bertepatan dengan Internship di The Westin Jakarta, selama enam bulan.

Pada penelitian ini peneliti menemukan populasi pada The Westin Jakarta yang merupakan karyawan tetap berjumlah 204 Orang, sementara peneliti hanya mengambil sebagian atau wakil dari jumlah keseluruhan karyawan tetap pada The Westin Jakarta.

Tabel 1  
 Jumlah populasi karyawan tetap The Westin Jakarta.

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1	Front Office	27
2	Spa	6
3	Laundry	5
4	Housekeeping	23
5	Security	14
6	Human Resources	5
7	Stewarding	2
8	Finance	8
9	Food And Beverage Service	41
10	Sales And Marketing	15
11	IT	1
12	Purchasing	2
13	Revenue Management	3
14	Executive Office	2
15	Engineering	17
16	Kitchen	33
	Grand Total	204

Sumber : Sistem Sunfish Human Resources, The Westin Jakarta 2018

Apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya. Sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sebaliknya jika subjeknya terlalu besar maka sampel bisa diambil diantara 10%-15% hingga 20%-25%. Sampel yang dipilih berdasarkan rumus teori Slovin adalah :

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

Keterangan :  
 n = Sampel  
 N= Populasi

e2= Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2% (Muhammad, 2013:180).

Pada penelitian ini populasi yang dimiliki lebih dari 100 maka sampel pada populasi yang akan diambil diantara 10%-15% hingga 20%-25%. Dengan berbagai pertimbangan, dengan jumlah populasi sebanyak 204 orang, maka untuk ukuran sampel ini dengan tingkat kesalahan 10%.

### Teknik Pengambilan Sampel

Dalam menentukan sebuah sampel sangat diperlukan suatu metode yang dapat memberikan hasil refresentatif terhadap populasi. Oleh sebab itu banyaknya populasi yang dimiliki oleh peneliti maka peneliti menggunakan rumus Slovin yang digunakan oleh Latifatul Hikmah (2017:64):

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

$$n = \frac{204}{1 + 204 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{204}{1 + 204 \times 0,01}$$

$$n = \frac{204}{1 + 2.04}$$

$$n = 67$$

Berdasarkan penerapan rumus slovin diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan sampel hanya berjumlah 67 orang dari 204 orang sebagai karyawan tetap.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan Field Research, dimana Field Research merupakan suatu proses dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung didalam penelitian tersebut. Didalam penelitian ini peneliti

menggunakan teknik Observasi dan Kuesioner.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh data ini penulis membuat kuesioner dan membagikannya kepada karyawan The Westin Jakarta berjumlah 67 orang. Namun karena keterbatasan waktu penulis tidak dapat mendampingi responden dalam pengisian kuesioner, sehingga penulis membuat E-kuesioner yang di sebar luaskan kepada karyawan hotel menggunakan media sosial dan juga email. Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah komunikasi kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial ataupun simultan.

Dalam melakukan analisis data penulis melakukan uji instrument dimana didalam uji instrument itu (terdapat uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (terdapat uji normalitas, uji multikolinaritas, dan uji heteroskedastisitas), uji analisis data (terdapat uji analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi), dan serta pengujian signifikansi (terdapat uji t dan uji f). Pada pengolahan pengujian data diatas penulis menggunakan Software SPSS 22.0.

Pada bagian ini penulis akan membahas hasil dari penelitian yang diperoleh setelah melakuka penelitian di Westin Jakarta. Responden pada penelitian ini merupakan dari karyawan The Westin Jakarta dengan jumlah Sampel 67 orang yang terdiri dari 67% Perempuan dan 32% Laki-laki, dengan jumlah dari perdepartemennya ialah Kitchen 32%, Food & Beverage Service 16%, Finance 4,5%, Human Resources 4,5%, Sales & Marketing 7,5%, Security 1,5%, Stewarding 1,5%, Front Office 13,4%, Housekeeping 16,4%, Purchasing 1,5%. Pada saat penyebaran kuesioner dilakukan berjumlah 67 kuesioner dengan 40 butir pernyataan pada setiap kuesionernya dan kembali dengan jumlah yang sama.

### **Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.**

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini penulis mencoba untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi kepemimpinan dengan indikator proses terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan data sebagai berikut: Pada uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 22.0 maka diperoleh sig. adalah 0.200, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Proses berdistribusi Normal atau nilai sig. lebih besar dari ( $0,200 > 0,05$ ). Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal (Latifatul hikmah, 2017:74).

Uji Multikolimeritas, pada pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai VIF hitung pada VIF Proses sebesar 3.066. dimana terjadinya multikolineritas apabila nilai VIF hitung lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi Multikolineritas. Karena nilai VIF hitung pada VIF Proses  $3.066 < 10$ .

Selanjutnya uji Heteroskedastisitas, Bila signifikansi hasil pada korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka pada persamaan regresi tersebut memiliki heteroskedastisitas. Pada pengujian ini diketahui bahwa Indikator Proses memiliki nilai sig. sebesar 0,347. Maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator proses tidak terjadi heterokedastisitas, karena nilai sig. pada indikator proses lebih besar dari 0,05%.

Dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan pada indikator Proses didapatkan hasil sebesar -0,303, lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0,763 atau lebih kecil dari 0,05. Artinya indikator proses dari komunikasi kepemimpinan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Indikator proses didalam komunikasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menggambarkan bahwa indikator proses pada komunikasi tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **Pengaruh Pesan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.**

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini penulis mencoba untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi kepemimpinan dengan indikator Pesan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan data sebagai berikut: Pada uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 22.0 maka diperoleh sig. adalah 0.200, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pesan berdistribusi Normal atau nilai sig. lebih besar dari ( $0,200 > 0,05$ ). Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal (Latifatul hikmah, 2017:74).

Uji Multikolimeritas, pada pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai VIF hitung pada VIF Pesan : 3.037. Dimana terjadinya multikolineritas apabila nilai VIF hitung lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi Multikolineritas. Karena nilai VIF hitung pada VIF Pesan :  $3.037 < 10$ .

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat menghasilkan efek-efek atau perubahan-perubahan sebagaimana yang diinginkan komunikator, seperti perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku (Zikri dan Achmad Wildan, 2017:91). Dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan pada indikator pesan didapatkan hasil sebesar 3,353 dengan signifikansi 0,001 atau lebih besar dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa variabel pesan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Untuk mencapai sebuah kepuasan kerja pada karyawan penyampaian pesan (komunikator) yang dilakukan oleh pemimpin terhadap penerima pesan (komunikan) haruslah jelas. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kejelasan sebuah pesan maka akan tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut.

## Pengaruh Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini penulis mencoba untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi kepemimpinan dengan indikator Hubungan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan data sebagai berikut: Pada uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 22.0 maka diperoleh sig. adalah 0.200, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hubungan berdistribusi Normal atau nilai sig. lebih besar dari  $(0,200 > 0,05)$ . Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal (Latifatul hikmah, 2017:74).

Uji Multikolineritas, pada pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai VIF hitung pada VIF Hubungan: 4.067. Dimana terjadinya multikolineritas apabila nilai VIF hitung lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator hubungan tidak terjadi Multikolineritas. Karena nilai VIF hitung pada VIF Hubungan: 4.067 < 10.

Hubungan pada manusia di dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana, yaitu: hubungan antara dua orang atau disebut dyadic sampai dengan hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar dalam organisasi.

Manusia merupakan suatu makhluk sosial yang tidak bisa lepas dari jalinan relasi sosial, dimana manusia selalu melakukan interaksi terhadap manusia lainnya. Semakin baik hubungan yang dimiliki oleh lingkungan perusahaan maka makin baik pula hasil yang didapatkan, begitu juga sebaliknya. Apabila suatu hubungan komunikasi tidak dapat terjalin dengan baik maka akan memiliki hasil yang tidak baik pula. Dilihat dari hasil Pengujian uji t yang telah dilakukan pada indikator hubungan didapatkan hasil sebesar 2,216 dengan signifikansi 0,030 atau lebih besar dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa variabel pesan berpengaruh terhadap

kepuasan kerja. Manusia merupakan suatu makhluk sosial yang tidak bisa lepas dari jalinan relasi sosial, dimana manusia selalu melakukan interaksi terhadap manusia lainnya. Semakin baik hubungan yang dimiliki oleh lingkungan perusahaan maka makin baik pula hasil yang didapatkan, begitu juga sebaliknya. Apabila suatu hubungan komunikasi tidak dapat terjalin dengan baik maka akan memiliki hasil yang tidak baik pula.

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Hubungan didalam komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi ke tingkat hubungan antara pimpinan dan karyawan maka akan tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut.

## D. PENUTUP

Bedasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah indikator proses, pesan dan hubungan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan kerja karyawan. peneliti mengambil kesimpulan bahwa :

Dapat dikatakan komunikasi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi setiap manusia. Pada sebuah perusahaan yang memiliki proses komunikasi yang baik akan membuat seorang karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan kondusif. Indikator Proses pada komunikasi kepemimpinan secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan  $t_{hitung}$  sebesar -0,303 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,763 atau lebih kecil dari 0,05.

Pesan sendiri memiliki makna yakni keseluruhan dari apa yang telah disampaikan oleh komunikator. Maka jika suatu pesan yang disampaikan oleh pimpinan terhadap karyawan cukup jelas dan mudah dipahami oleh karyawannya baik secara kelompok ataupun pribadi maka

hal tersebut dapat memberikan kepuasan sendiri terhadap orang tersebut. Pesan pada indikator komunikasi kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 3,353 dengan signifikansi 0,001 atau lebih besar dari 0,05. Yang artinya pesan pada komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Hubungan didalam komunikasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,216 dengan signifikansi 0,030 atau lebih besar dari 0,05. Dari data tersebut dinyatakan bahwa hubungan dalam komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, setiap perusahaan atau organisasi wajib memiliki hubungan yang baik antara sesama karyawan ataupun pimpinan terhadap karyawan. Hubungan yang baik antara pimpinan kepada karyawannya dapat berupa penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik, memberikan motivasi kepada karyawan dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari hasil pengujian sebelumnya indikator Proses komunikasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, yang artinya indikator tersebut tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan.

Indikator pesan dan hubungan pada komunikasi kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan atau dapat diketahui bahwa hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dimana semakin tinggi tingkat kejelasan pada sebuah pesan didalam komunikasi dan terjalinnya hubungan yang baik antara pimpinan terhadap karyawan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan secara individual.

Pada variabel proses, pesan dan hubungan menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 56,3% untuk kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut memiliki arti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel

bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 56,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada perusahaan dan berharap hal tersebut dapat berguna serta bermanfaat bagi perusahaan. Dari segi proses dalam komunikasi, sebaiknya pihak terkait lebih memperhatikan bagaimana suatu cara memiliki komunikasi yang baik terhadap karyawan sehingga menimbulkan kerja yang baik dan juga kondusif. Oleh sebab itu proses komunikasi yang baik sangat penting untuk dimiliki oleh para karyawan maupun atasan agar terjalinnya suatu komunikasi yang baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang telah diberikan kepada penulis, untuk lebih

memastikan hal tersebut pihak terkait dapat melakukan briefing secara internal ataupun keseluruhan.

Dari segi pesan pada komunikasi yang dilakukan oleh pihak pimpinan terhadap karyawannya, sebaiknya pihak terkait memiliki seni yang lebih dalam berkomunikasi dalam hal penyampaian pesan, baik pesan secara verbal atau non verbal. Sebagaimana yang diketahui bahwa "komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat menghasilkan efek-efek atau perubahan-perubahan sebagaimana yang diinginkan komunikator, seperti perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku (Zikri dan Achmad Wildan, 2017:91). Pesan yang diberikan dari atasan atau pimpinan kepada karyawan memiliki nilai kepuasan kerja tersendiri bagi mereka yang menerima pesan tersebut, dimana tingkat kepuasan itu dapat dilihat dari kejelasan sebuah pesan yang diberikan oleh atasan atau pimpinan terhadap karyawannya. Tak heran jika tingkat kepuasan karyawan dalam hal komunikasi kurang memuaskan karena terjadinya miss communication antara pimpinan atau atasan terhadap karyawannya. Untuk itu perlunya hak

terkait untuk dapat mengontrol dan memperjelas rangkaian pesan yang akan disampaikan kepada komunikan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan kepada penulis ketikan melakukan penelitian, namun untuk lebih kepastiannya perusahaan disarankan untuk melakukan pengecekan ulang

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Astrid, S. Susanto, Phil. *Komunikasi dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Bina Cipta. 1988
- Hasibuan (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Jakarta. Bumi Aksara .
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2007. *Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Setiawan, Ivan aries dan Imam Ghozali, 2006, *Akuntansi Keperilakuan Konsep Dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Suprpto, Tommy, 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta : PT. Buku Seru.