



# JURNAL BISNIS KOLEGA

**Analisis Pengaruh Piutang dan Modal Terhadap Laba Perusahaan ( PT. Unilever Indonesia, Tbk )**  
Thomas Sumarsan Goh

**Pengaruh Harga dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian PT. Wira Sukses Sejati**  
Shella Octavialie, Alfonsius, Errie Margery

**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia ( PERSERO )  
Lubuk Pakam**  
Sunarji Harahap

**Analisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan  
PT. Meroke Tetap Jaya Medan**  
Stefanny, Thomas Sumarsan Goh, Chon Cho Reynolds Manday

**Analisa Penerapan Sistem Penilaian dan Metode Pencatatan Persediaan Terhadap Laporan Keuangan  
PT. Heriwel Bintang Sejahtera**  
Debby Gunawan, Edison Sagala, Alfonsius

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Dividen pada Perusahaan Perdagangan yang  
Terdaftar di Bursa Efek Indonesia**  
Christina, Ronauli Fransiska Pasaribu

**Analisa Perbandingan PPH Pasal 21 Ditanggung Karyawan dan Ditanggung Perusahaan Serta  
Pengaruhnya Terhadap Laporan Keuangan PT. Sentosa Adil Perkasa di Deli Serdang**  
Sudermanto, Thomas Sumarsan Goh, Sunarji Harahap

**Analisis Pengaruh Seleksi Karyawan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas  
Pelayanan Nasabah PT. Bank Central Asia Cabang Kantor Kas Bandung Medan**  
William, Willy Julitawaty

**Pengaruh Pengawasan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PRATHAMA  
MEDAN**  
Syawaluddin

**Diterbitkan oleh : STIE Professional Manajemen College Indonesia**

|                      |               |              |                      |                          |
|----------------------|---------------|--------------|----------------------|--------------------------|
| <b>Bisnis Kolega</b> | <b>Vol. 2</b> | <b>No. 2</b> | <b>Desember 2016</b> | <b>ISSN: 2476 - 910X</b> |
|----------------------|---------------|--------------|----------------------|--------------------------|

# **JURNAL BISNIS KOLEGA**

## **Diterbitkan oleh**

STIE Professional Manajemen College Indonesia

## **Penasehat**

Thomas Sumarsan Goh, SE, MM (Ketua STIE Professional Manajemen College Indonesia)

## **Penanggung Jawab**

Immanuel Tarigan, SE, MSi.  
Drs. Edison Sagala, MS

## **Pemimpin Redaksi**

Errie Margery, S.E, M.Si

## **Dewan Redaksi**

Alfonsius, S.E, M.Si  
Sunarji Harahap, S.pd, M.M  
Ronauli Fransiska Pasaribu, S.Pd., MSi.  
Chon Cho Reynolds Manday, SE, MM  
Wily Julitawaty, S.Si, MSi.

## **Editor**

Errie Margery, SE, MSi.

## **Alamat Redaksi**

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat  
STIE Professional Manajemen College Indonesia  
Komp. Multatuli Indah Blok C No. 11-14 Medan 20151  
Telp. 061 - 4578818, Fax. 061 - 4514117  
Email : [jurnal.kolega@pmci.ac.id](mailto:jurnal.kolega@pmci.ac.id)

Jurnal Bisnis Kolega adalah media publikasi kajian konseptual dan praktis berupa telaah teoritis maupun hasil-hasil penelitian empiris yang membahas bidang Manajemen dan Akuntansi. Terbit dua kali dalam setahun, setiap bulan Juni dan Desember. Redaksi mengundang para akademisi, peneliti dan praktisi di bidang akuntansi dan manajemen untuk mengirimkan naskah yang akan dipertimbangan publikasinya secara luas untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan

# JURNAL BISNIS KOLEGA

ISSN: 2476-910X

Vol. 2 No. 2. Desember 2016

---

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| <b>Analisis Pengaruh Piutang dan Modal Terhadap Laba Perusahaan PT Unilever Indonesia,TBK</b><br>Thomas Sumarsan Goh .....  | 1  |
| <b>Pengaruh Harga dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian PT.Wira Sukses Sejati</b><br>Shella Octavialie, Alfonsius, dan Errie Margery .....  | 10 |
| <b>Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indoneseia(Persero) Lubuk Pakam</b><br>Sunarji Harahap.....  | 19 |
| <b>Analisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT. Meroke Tetap Jaya Medan</b><br>Stefanny, Thomas Sumarsan Goh dan Chon Cho Reynolds Manday.....                                 | 29 |
| <b>Analisa Penerapan Sistem Penilaian dan Metode Pencatatan Persediaan Terhadap Laporan Keuangan PT.Heriwel Bintang Sejahtera</b><br>Debby Gunawan, Edison Sagala dan Alfonsius.....  | 39 |
| <b>Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Perdagangan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia</b><br>Christina, dan Ronauli Fransiska Pasaribu.....                                       | 47 |
| <b>Analisa Perbandingan PPH 21 Ditanggung Karyawan dan Ditanggung Perusahaan Serta Pengaruhnya Terhadap Laporan Keuangan PT.Sentosa Adil Perkasa Di Deli Serdang</b><br>Sudarmanto, Thomas Sumarsan, dan Sunarji Harahap..... | 55 |
| <b>Analisis Pengaruh Seleksi Karyawan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT.Bank Central Asia Cabang Kantor Kas Bandung Medan</b><br>William dan Wily Julitawaty .....                      | 63 |
| <b>Analisis Pengawasan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prathama Medan</b><br>Syawaluddin.....   | 68 |

# PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) LUBUK PAKAM

Sunarji Harahap

Dosen STIE Professional Manajemen College Indonesia  
Email : Sunarji\_h@yahoo.com

## Abstrak

Didalam suatu perusahaan, hubungan yang baik antara karyawan dan atasan sangat diperlukan. Hal ini guna menciptakan suasana yang nyaman pada diri karyawan yang pada akhirnya akan menumbuhkan kepuasan pada diri karyawan tersebut. tentu saja diharapkan agar karyawan dapat lebih produktif dan lebih baik dalam berkerja. Adapun salah satu sarana agar tercipta nya hubungan yang baik antara karyawan dan atasan tersebut ialah komunikasi.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Lubuk Pakam. Penulis melakukan beberapa prosedur untuk menganalisis data yaitu : perhitungan variabel, pengembangan model analisis deskriptif, dan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan uji normalitas, uji t, dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS ( *Statistical Product and Service solution* ) versi 17.0. Metode pengambilan sampel dengan metode *Purposive Sampling* dan penarikan sampel sebanyak 21 orang responden.

Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid dan diperoleh persamaan regresi  $Y = 6,330 + 0,754 X + e$ , yang berarti bahwa setiap terjadi perubahan atas komunikasi maka kepuasan kerja akan bertambah sebesar 0,754. Sedangkan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, digunakan uji t hitung yang diperoleh sebesar 7.852, sedangkan t tabel 2,093 hal ini berarti “ Terdapat Pengaruh Komunikasi yang nyata Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Lubuk Pakam.

Kata Kunci : Komunikasi, dan Kepuasan Kerja

## I. PENDAHULUAN

Sering kita melihat dan mendengar kasus seseorang yang jenuh atau bosan terhadap pekerjaannya. Banyak faktor yang mempengaruhi hal ini, Misalnya saja karier yang mentok, kurangnya penghargaan yang diberikan atasan terhadap karyawan baik gaji yang tidak kunjung naik, minimnya fasilitas – fasilitas kantor yang didapatkan dan bisa saja penempatan kerja yang tidak sesuai dengan keahlian .Hal inilah membuat seorang karyawan merasa jenuh dan tidak bersemangat dalam berkerja, Jika ini terus – menerus terjadi lambat akan mempengaruhi

produktivitas karyawan dan tentu saja akan merugikan perusahaan.

Pada masalah seperti ini mungkin saja dikarenakan tidak adanya hubungan baik yang tercipta antara karyawan dan atasan. Didalam suatu perusahaan, hubungan yang baik antara karyawan dan atasan sangat diperlukan. Hal ini guna menciptakan suasana yang nyaman pada diri karyawan yang pada akhirnya akan menumbuhkan kepuasan pada diri karyawan tersebut tentu saja diharapkan agar karyawan dapat lebih produktif dan lebih baik dalam berkerja. Adapun salah satu sarana agar tercipta

nya hubungan yang baik antara karyawan dan atasan tersebut ialah komunikasi.

Sebelumnya penulis akan membahas makna dari komunikasi itu sendiri menurut Arifin Anwar (2001 : 35), komunikasi dapat diartikan pertukaran informasi antara individu melalui sistem yang biasa (lazim) dengan simbol – simbol, signal – signal maupun perilaku atau tindakan.

Namun dalam hal ini arti komunikasi jauh lebih luas dari pada hanya sekedar pertukaran informasi dan penyampaian kata – kata. Untuk itu penulis ingin mengadakan penelitian guna memperoleh gambaran tentang komunikasi seperti apa yang diterapkan pada PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam, untuk mengetahui seberapa penting nya komunikasi di perusahaan tersebut.

Pentingnya komunikasi digunakan siapa saja, khususnya disuatu perusahaan, agar terciptanya kenyamanan antara satu sama lain di suatu perusahaan. Komunikasi sangat layak diperhitungkan dalam hubungan perkerjaan. Dengan komunikasi yang baik tentunya akan mendukung segala aktifitas kerja yang kita lakukan. Apalagi bila pekerjaan melibatkan berbagai bentuk presentasi, rapat-rapat, penyuluhan dan lain-lain.

Kepuasan kerja sendiri memiliki pengertian, menurut Martoyo Susilo (2001 : 123), kepuasan kerja adalah sikap positif yang menyangkut penyesuaian karyawan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhinya.

Kepuasan kerja ( *Job satisfactaction* ) merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktifitas kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti memerlukan responden. Adapun responden dalam penelitian ini ialah karyawan tetap. Dalam penelitian ini penulis hanya memilih karyawan tetap dikarenakan karyawan tetap tidak lagi dalam tahap pelatihan maupun pembelajaran. Sebagai karyawan tetap, karyawan tersebut mempunyai tugas dan mempunyai tanggung jawab langsung terhadap perusahaan. Dengan adanya keterkaitan langsung dengan perusahaan maka secara otomatis karyawan tersebut mempengaruhi seperti apa komunikasi yang terjadi antara karyawan

tersebut dan atasannya dan kepuasan kerja mereka secara langsung mempengaruhi cara mereka berkerja.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Manusia adalah mahluk individu dan mahluk sosial, yaitu mahluk yang tidak dapat terlepas dari individu yang lain. Secara kodrati manusia akan selalu hidup bersama. Hidup bersama antar manusia akan berlangsung dalam berbagai bentuk komunikasi dan situasi yang mempengaruhinya. Bahwa dalam proses komunikasi, pihak – pihak peserta dalam komunikasi menciptakan pesan – pesan yang berupa informasi, bisa berbentuk pola, isyarat atau simbol, dengan harapan akan mengutarakan sesuatu makna tertentu bagi peserta – peserta lain (penerima)

Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktivitas pertukaran ide atau gagasan. Secara sederhana, kegiatan komunikasi dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari satu pihak ke pihak lain, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut. Secara ideal tujuan komunikasi bisa menghasilkan kesepakatan – kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan.

Menurut Wiryanto ( 2004 : 19 ) komunikasi ialah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan ataupun informasi dari seseorang ke orang lain. Hal ini tidak melibatkan sekedar kata – kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi dan sebagainya.

Sedangkan menurut Onong Effendy Uchana (2005 : 10) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Didalam perusahaan peranan komunikasi itu sangat penting sekali, karena jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, akan mengakibatkan banyak terjadi konflik Pada dasarnya Hubungan antara komunikasi dan konflik itu sangat dekat. Sebaliknya, jika komunikasi dua arah antara pihak atasan dengan karyawan itu dapat berjalan dengan baik, maka akan dapat mengurangi terjadinya konflik. Contoh di lapangan yang sering timbul misalnya adanya mogok kerja, salah satu penyebabnya itu adalah adanya konflik yang

berkepanjangan, yang timbul akibat komunikasi yang tidak dapat berjalan dengan baik.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian berita dari suatu pihak ke pihak lain dengan mempergunakan suatu sarana untuk mendapatkan saling pengertian / menyamakan persepsi antara kedua belah pihak agar terwujudnya tujuan bersama.

### Proses Komunikasi

Menurut Djoko Purwanto (2003 : 12 ) Komunikasi memiliki 6 (enam) tahapan yaitu :

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan  
Sebelum proses penyampaian pesan dapat dilakukan, maka pengirim pesan harus menyiapkan ide atau gagasan apa yang ingin disampaikan pada pihak lain. Ide dapat diperoleh dari berbagai sumber, ide – ide yang ada dalam benak pengirim disaring dan disusun kedalam suatu memori yang ada didalam pikiran orang yang memiliki peta mental yang berbeda. Hal ini disebabkan karena penyerapan berbagai informasi yang berbeda – beda dari setiap individu.
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan  
Pada suatu proses komunikasi, tidak semua ide dapat diterima atau di mengerti dengan sempurna. Pengirim pesan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu subyek (apa yang ingin disampaikan), maksud (tujuan), penerima pesan, gaya personal, dan latar belakang budaya.
3. Pengirim menyampaikan pesan  
Pada saat pengirim menyampaikan pesan dapat menggunakan berbagai saluran yang ada kepada si penerima pesan. Biasanya rantai saluran komunikasi yang digunakan relatif pendek, namun ada juga yang cukup panjang. Hal ini akan berpengaruh pada efektifitas penyampaian pesan. Ketika menyampaikan pesan dapat digunakan berbagai media komunikasi baik media tulisan maupun lisan.
4. Penerima menerima pesan  
Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi jika pengirim mengirim suatu pesan dan penerima menerima pesan tersebut. Misalnya, seseorang mengirimkan sebuah SMS (*short message service*), komunikasi baru akan terjadi jika si penerima telah membaca dan memahami isinya.

5. Penerima menafsirkan isi pesan  
Setelah penerima menerima suatu pesan, tahap berikut ialah bagaimana menafsirkan isi suatu pesan tersebut.
6. Penerima memberikan tanggapan atau umpan balik kepada pengirim pesan

Setelah menerima pesan, penerima akan memberikan tanggapan atau umpan balik dengan cara tertentu dan memberikan sinyal terhadap penerima pesan. Sinyal yang diberikan penerima pesan beraneka ragam, hal ini tergantung dari pesan yang diterimanya. Umpan balik mempunyai peranan penting dalam proses komunikasi, karena ia memberikan kemungkinan bagi pengirim untuk menilai suatu efektifitas suatu pesan. Disamping itu dengan adanya umpan balik dapat diketahui adanya faktor – faktor penghambat komunikasi, misalnya latar belakang, dan perbedaan penafsiran kata – kata.

### Hambatan – Hambatan Terhadap Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi adalah vital, tetapi komunikasi sering tidak efektif dengan adanya kekuatan – kekuatan dari luar yang menghambatnya.

Hambatan – hambatan komunikasi menurut Malayu Hasibuan (2001 :195 ) adalah :

1. Hambatan Sematis, yaitu hambatan karena bahasa, kata – kata atau kalimat – kalimat yang digunakan banyak penafsiran.
2. Hambatan Teknis, yaitu hambatan yang disebabkan oleh alat – alat teknis yang dipergunakan untuk berkomunikasi kurang baik.
3. Hambatan Biologis, yaitu hambatan yang di timbulkan oleh kurang baiknya panca indra komunikator / komunikan, misalnya gagu / tuli.
4. Hambatan Psikologis, yaitu hambatan kejiwaan yang disebabkan perbedaan status dan keadaan. Misalnya antara direksi dan pesuruh.
5. Hambatan Kemampuan, yaitu hambatan yang disebabkan komunikan yang kurang mampu menangkap dan menafsirkan pesan komunikasi, sehingga dipersepsikan salah.

### Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut Arifin Anwar ( 2001 : 12 ) adalah :

- a. Komunikasi sebagai sarana menyampaikan pikiran atau perasaan.
- b. Dapat mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan .
- c. Dapat menambah pengetahuan dan merubah sikap serta perilaku kebiasaan.
- d. Dapat membujuk atau memaksa orang lain agar berpendapat bersikap atau berperilaku sebagaimana diharapkan.
- e. Dapat mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan.

### Pengertian Kepuasan Kerja

Aktifitas hidup manusia beraneka ragam, dan salah satu bentuk dari segala aktifitas tersebut ialah berkerja. Menurut Moh As'ad ( 2002 : 45 ) bekerja berarti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Hal ini didorong keinginan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang harus dipenuhi.

Namun seperti manusia tidak pernah puas dengan apa yang didapat, misalnya saja gaji yang ia terima dan sebagainya. Karena itu salah satu tugas atasan untuk dapat menyesuaikan antara keinginan para karyawan dengan tujuan dari perusahaan sendiri. Walaupun menurut Sondang P. Siagian (2002 : 295 ) kepuasan kerja merupakan salah satu cara pandang seseorang baik bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Marihot Harianja ( 2002 : 290 ) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Sementara Moch Ashar ( 2001 : 130 ) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat suka tidak sukanya pekerja atau karyawan terhadap aspek dalam pekerjaannya, dalam kata lain kepuasan mencerminkan sikap tenaga kerja atas pekerjaannya.

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang,

yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja meliputi :

- a. Faktor Kepuasan Finansial  
Yaitu terpenuhinya keinginan karyawan akan kebutuhan finansial yang akan diterimanya untuk memenuhi kebutuhannya sehari – hari, sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi. Menurut Moch. As'ad ( 2002 : 117 ) hal ini meliputi besarnya gaji, jaminan sosial untuk kesejahteraan, macam – macam tunjangan, serta fasilitas – fasilitas lainnya.
  - b. Faktor Kepuasan Fisik  
Yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Menurut Moch. As'ad ( 2002 : 117 ) hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kinerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan suhu, serta kondisi kesehatan karyawan tersebut.
  - c. Faktor Kepuasan Sosial  
Yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara atasan dan karyawan, atau antara sesama karyawan, menurut Suad Husnan ( 2002 : 194 ) hal ini meliputi komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, atasan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, serta rekan kerja yang kompak.
  - d. Faktor Kepuasan Psikologi  
Yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. Menurut Moch. As'ad ( 2002 : 117 ) hal ini meliputi minat, ketentrangan dalam berkerja, sikap dalam berkerja, serta bakat dan keterampilan.
- Sedangkan menurut Burt ( 2001 : 34 ) faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :
- a. Keamanan kerja
  - b. Gaji
  - c. Kondisi kerja
  - d. **Komunikasi**
  - e. Kesempatan untuk maju
  - f. Fasilitas
  - g. Kondisi Kerja

Dari definisi faktor – faktor di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor – faktor tersebut mempengaruhi kepuasan kerja yang memiliki peran penting bagi perusahaan dalam memilih dan menempatkan karyawan dalam pekerjaannya.

### **Fungsi kepuasan kerja**

Menurut Strauss ( 2001 : 5 ) “ *Personal : the humans problems of management*”, Kepuasan kerja untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan akan menjadi frustrasi yang menyebabkan karyawan cenderung senang melamun, memiliki semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan akhirnya tentu saja mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan. Oleh karena itu kepuasan kerja memiliki peranan yang penting, baik bagi karyawan maupun perusahaan terutama karena untuk menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja.

### **Pengukuran Kepuasan Kerja**

Pengukuran kepuasan kerja sangat bervariasi, informasi yang didapat dari kepuasan kerja ini bisa melalui tanya jawab perorangan, dengan angket maupun dengan cara pertemuan suatu kelompok kerja. Jika menggunakan tanya jawab sebagai alatnya, maka karyawan diminta untuk merumuskan tentang perasaannya tentang aspek – aspek pekerjaan.

Dalam pengukuran kepuasan kerja, metode yang digunakan penulis ialah membuat kuesioner yang berhubungan dengan masalah kepuasan kerja yang meliputi finansial, faktor fisik, faktor sosial, faktor psikologi, yang kemudian akan disebar kepada responden kemudian dijawab atau diisi dengan keadaan yang sebenarnya.

### **Hubungan Komunikasi dan Kepuasan Kerja**

Masalah yang dihadapi perusahaan saat ini adalah terjadinya salah pengertian atau *miss communication* dalam penerimaan pesan. Karena itu komunikasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, komunikasi merupakan faktor yang penting untuk di perhatikan karena komunikasi kerja yang terjalin dengan baik antara karyawan dengan pimpinan, antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan masyarakat sekitar perusahaan juga akan

meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan, dan tentu saja secara signifikan akan meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat bermanfaat bagi karyawan juga perusahaan itu sendiri.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Penulis melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Lubuk Pakam yang beralamatkan di Jalan Pos no 1 Lubuk Pakam. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2015.

#### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2002 :71) Populasi adalah objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang berkerja tetap di PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam.

#### **Sampel**

Menurut Sugiyono (2002 : 73 ) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada.

Metode yang digunakan penulis dalam pengambilan sampel adalah metode random sampling. Dengan demikian yang diambil menjadi sampel adalah sebagian karyawan di PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam yang berjumlah 21 orang.

#### **Variabel Penelitian**

Variabel terikat : (Y) = kepuasan kerja

Variabel bebas : (X) = komunikasi

#### **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari suatu faktor yang berkaitan dengan faktor lainnya. Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah komunikasi sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Kedua



variabel tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut :

**a. Komunikasi ( Variabel Bebas )**

Komunikasi ialah hubungan kontak antar manusia, baik secara individu maupun kelompok. Komunikasi dapat terjadi di mana saja, kapan saja, dan dengan siapa saja. Dalam kehidupan kita sehari – hari disadari atau tidak, komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Secara kodrati manusia akan selalu hidup bersama. Hidup bersama tersebut akan berlangsung dalam berbagai bentuk komunikasi dan situasi. Dengan demikian, kegiatan hidup manusia akan selalu dibarengi dengan proses komunikasi.

**b. Kepuasan Kerja ( Variabel Terikat )**

Kepuasan Kerja ialah rasa / sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

**Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Observasi : Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala – gejala dari objek yang diteliti. Dalam hal ini objek yang diamati adalah karyawan PT. Pos Indonesia ( Persero ) Lubuk Pakam.
- b. Kuesioner : cara ini dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada responden dan di isi oleh responden untuk mendapatkan data empiris yang berhubungan dengan hipotesa yang diajukan.

**Metode Analisis deskriptif**

Yaitu dengan cara mengumpulkan data, menganalisis dan kemudian menafsirkan, sehingga data tersebut memberikan gambaran terhadap keadaan yang sedang terjadi mengenai cara komunikasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia, Lubuk Pakam. Menurut Suharsimi Arikunto ( 2001 : 7 ) penelitian deskriptif bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.

**Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrument penelitian. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS Versi 17.0

**Metode Analisis Regresi Linear Sederhana**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan, digunakan metode analisis regresi linear sederhana. Agar hasil yang di peroleh lebih terarah, maka penulis menggunakan bantuan program software Latihan SPSS Versi 17.0

Menurut Sugiyono (2002 : 244 ) rumus regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + b X + e$$

Keterangan :

- Y = kepuasan kerja karyawan  
 a = Konstanta  
 b = Koefisien regresi  
 X = Komunikasi  
 e = Error Term

**Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada sumbu diagonal grafik. Metode yang dipakai dalam pengujian ini adalah metode plot. Cara pengambilan plot adalah:

- a. Jika data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Signifikansi Parsial ( Uji t )**

Uji t menunjukkan seberapa besar pengaruh komunikasi ( variabel bebas ) secara

individual terhadap kepuasan kerja karyawan ( variabel terikat ) secara parsial.

Kriteria pengambilan keputusan :

- $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
- $H_1$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

#### Koefisien Determinasi R square

Koefisien determinasi R square digunakan untuk menghitung besarnya peran atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai R square berkisar 0-1. Semakin kecil nilai R square, semakin lemah hubungan antar dua variabel. Sebaliknya jika R square mendekati 1 maka hubungan antar kedua variabel semakin kuat.

$$D = r^2 \times 100$$

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

Karyawan (Y) pada PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam. Model persamaan dari regresi linier sederhana yang digunakan penulis adalah :

$$Y = a + bX + e$$

berikut adalah tabel hasil perhitungan regresi dengan menggunakan program SPSS for Windows 17.0

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Metode Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui nilai pengaruh dari variabel komunikasi (X) terhadap Kepuasan

#### Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 6.330                       | 4.247      |                           | 1.491 | .152 |
|       | KOMUNIKASI | .754                        | .096       | .874                      | 7.852 | .000 |

Berdasarkan hasil pengolahan data primer dengan bantuan program SPSS for windows 17.0 pada tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

- Dari nilai perhitungan pada tabel diatas maka diperoleh nilai konstanta sebesar 6,330 dan nilai b sebesar 0,754 sehingga persamaan regresi yang diperoleh adalah =  $Y = 6,330 + 0,754 X + e$
- Konstanta sebesar 6,330 menyatakan bahwa jika tidak dilakukan kegiatan

komunikasi maka kepuasan karyawan adalah sebesar 6,330 %

- Koefisien regresi Komunikasi sebesar 0,754 menyatakan bahwa setiap perubahan atas kepuasan karyawan yang dilakukan PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam maka kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0,754% dan apabila komunikasi ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan kerja meningkat sebesar 0,754% dengan asumsi ceteris paribus ( faktor – faktor yang dianggap konstan )

### Uji Parsial

Uji  $t_{hitung}$  dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel Komunikasi (Variabel bebas) pada PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan (variabel terikat). Uji  $t_{hitung}$  dilakukan dengan menggunakan tabel *coefficient*. Langkah – langkah pengujian adalah sebagai berikut :

- Menentukan nilai hipotesis untuk  $H_0$  dan  $H_a$
- Mencari nilai dengan cara menentukan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) dan menentukan derajat kebebasan (df)
- Menentukan criteria pengambilan keputusan.
- Mencari nilai  $t_{hitung}$  dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 17
- Kesimpulan

### Hasil Pengujian :

- Model hipotesis yang dipergunakan dalam uji  $t_{hitung}$  adalah :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya variabel independent yaitu komunikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

$$H_a : b_i \neq 0$$

Artinya variabel independent yaitu komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan

- $t_{tabel}$  diperoleh dengan derajat bebas =  $n - k$   
 $n$  = jumlah sampel,  $n = 21$   
 $k$  = Jumlah variabel yang digunakan  $k = 2$   
maka derajat bebas (df) =  $n - k = 21 - 2 = 19$   
Uji  $t$  yang dilakukan adalah uji dua arah, maka  $t_{tabel}$  yang digunakan adalah  $t_{0,05(19)} = 2,093$
- Kriteria pengambilan keputusan adalah :  
 $H_0$  Diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$   
 $H_a$  Diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
- Pada tabel *coefficient* dapat dilihat

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 6.330      | 4.247                     |      | 1.491 | .152 |
|       | KOMUNIKASI                  | .754       | .096                      | .874 | 7.852 | .000 |

Dependent Variable: Kepuasan;kerja

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

- $t_{hitung} = 7.852$  dengan tingkat 0,000  
 $t_{tabel} = 2,093$   
maka  $H_a$  diterima karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$   
Artinya secara parsial terdapat pengaruh dari variabel komunikasi (X) terhadap

kepuasan kerja (Y). Karyawan merasakan kepuasan kerja karena mereka merasa adanya komunikasi yang baik yang terjadi pada perusahaan tempat mereka berkerja.

## Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### Model Summary<sup>a</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .874 <sup>a</sup> | .764     | .752              | 1.54743                    |

a. Predictors: (Constant), komunikasi

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menyatakan bahwa sebesar 0,7640, yang artinya Variabel X ( Komunikasi ) mampu memberikan penjelasan terhadap variabel Y ( kepuasan kerja ) sebesar 76,40 % sedangkan sisanya sebesar 4,70 % , tidak dimasukkan dalam model estimasi.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari penelitian dan pembahasan yang telah dianalisis dan dievaluasi berdasarkan analisis – analisis dan pengujian hipotesis maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan linear sederhana, maka diperoleh persamaan,  $Y = 6,330 + 0,754 X + e$ , artinya setiap kali terjadi perubahan atas komunikasi yang terjadi pada PT. Pos Indonesia peningkatan kepuasan kerja karyawan akan menambah 0, 754. Hal ini disebabkan karena nilai koefisien bernilai positif, yaitu 0,754. Sebaliknya jika tidak terjadi perubahan atas komunikasi, maka kepuasan karyawan sebesar 6,330.
2. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat komunikasi yang dilakukan di PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam, diperoleh bahwa tingkat komunikasi yang dilakukan sangat tinggi dan tingkat kepuasan kerja juga sangat tinggi. Kemudian berdasarkan perhitungan korelasi diperoleh angka 0,874 dimana angka ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang amat besar dan begitu kuat antara komunikasi atas kepuasan kerja karyawan. Tanda positif pada angka 0,874 menunjukkan adanya arah yang sama dari kedua variabel

tersebut, semakin tinggi tingkat komunikasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan.

3. Nilai thitung diperoleh sebesar 7.852 sedangkan ttabel yang diperoleh 2,093. Nilai thitung  $7.852 > ttabel$  2, 093. Maka hipotesis  $H_a$  diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan kerja.
4. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0, 764 atau 76,4 % yang berarti bahwa variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 76,4 %.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dijadikan saran – saran berikut :

1. Mengingat komunikasi yang terjalin suatu perusahaan antara atasan dengan karyawan sangat berpengaruh bagi kepuasan kerja karyawan, pimpinan sebaiknya menjalin komunikasi yang lebih baik antara atasan dengan karyawan, maupun antara karyawan dengan karyawan, agar dalam pemberian tugas atau perintah tidak terjadinya missed communication selain dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, karyawan merasa bahwa suara dan aspirasi mereka didengar, sehingga mereka merasa dihargai. sementara bagi atasan, mereka akan tahu apa yang diinginkan oleh karyawan nya, sehingga lebih mudah untuk membuat kebijakan – kebijakan yang bertujuan untuk memajukan perusahaan bersama – sama.

2. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena variabel ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Lubuk Pakam.
3. Kepada peneliti berikutnya agar dapat mencari faktor – faktor lain yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar, 2001. **Ilmu Komunikasi Sebagai Pengantar Ringkasan**, Rajawali Pers, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2001. **Prosedur Penelitian**, Rineka Cipta, Jakarta
- Ashar, Moch, 2001. **Motivasi dan Kepuasan Kerja**, Yudistira, Jakarta
- As'ad, Moh, 2000. **Psikologi Industri (edisi dua)**, Lembaga Manajemen AMP, Jogjakarta
- As'ad, Moh, 2002. **Psikologi Industri (edisi empat)**, Lembaga Manajemen AMP, Jogjakarta
- Effendy, OnongUchjana, 2005. **Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek**, Remaja Roskarya, Jakarta
- Burt, Harold, 2001. **Perusahaan dan Karyawan**, Erlangga, Surabaya
- Filippo, Edwind, 2002. **Personal Manajemen (edisi empat) Jilid I & II**, Erlangga, Jakarta
- Harianja, Marihot, 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Gramedia, Jakarta
- Hasibuan, Malayu, 2000. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu, 2001. **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah**, Bumi Aksara, Jakarta
- Husnan, Suad, 2002. **Tentang Sumber Daya Manusia**, Alfabeta, Bandung
- Kuncoro, Mudrajad, 2003. **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi**, Erlangga, Jakarta
- Martoyo, 2000. **SDM dan Perusahaan**, Erlangga, Jakarta
- Siagian, Sondang P, 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, BumiAksara, Jakarta
- Purwanto, Djoko, 2003. **Komunikasi Bisnis Edisi II**, Erlangga, Jakarta
- Strauss, George, 2001. **Personal The Human Problem**, Hall Of India, New Delhi
- Sugiyono, 2002. **Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung
- Supranto, 2002. **Metode Penelitian**, Bumi Aksara, Jakarta
- Susilo, Martoyo, 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, BPFE UGM, Jogjakarta
- Wiryanto, 2004. **Riset Sumber Daya Manusia**, PT. Gramedia, Jakarta