

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI ANDI POULTRY SHOP BANGKAK

Oleh
Erix Prabowo

Abstract

The research is research quantitative by using the method research a survey of is eksplanatif. As for the result of obtained in this research be: (1) based on product moment there is a positive connection significant and strong enough .(2) based on a partial correlation known that the position is a significant while salary has a negative correlation but significant .Based on the results of the analysis can be concluded that the quality of employees communication impact on satisfaction work .Position strengthen links while salary is weakened relations . Salary can weakened the relationship between ualitas employees communication on the level of satisfaction work because a lot of factors affect.

Key Words : *the quality of communication upward, employees communication, satisfaction work.*

Pendahuluan

Untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif diperlukan komunikasi yang baik dan lancar. Menurut Moore (1987 : 78) komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pengertian antar individu. Komunikasi menunjukkan suatu proses khas yang memungkinkan interaksi antar manusia dan menyebabkan individu menjadi makhluk sosial. Tanpa komunikasi maka perusahaan akan mati, karena salah satu fungsi komunikasi adalah sebagai sarana untuk mempersatukan bagian-bagian dalam perusahaan.

Salah satu kondisi utama karyawan yang semakin penting bagi dan menentukan tingkat produktivitas karyawan, yaitu kepuasan kerja. Fleisman dan Bass (dalam Wijono 2002 : 77) mendefinisikan kepuasan kerja yaitu sebagai suatu tindakan efektif karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki atau diharapkan dari pekerjaannya. Nilai yang ingin dicapai adalah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu yang sesuai dengan kebutuhan - kebutuhan dasar (gaji, peluang untuk maju, penghargaan).

Organisasi harus selalu memberikan informasi kepada karyawan tentang program - program perusahaan, masalah yang dihadapi perusahaan,

perubahan-perubahan yang dilakukan beserta alasannya atau segala hal yang menarik minat karyawan. Perlu ditumbuhkan kebebasan untuk berdiskusi antara pimpinan dan karyawan. Bila karyawan selalu diberi informasi, maka karyawan akan lebih merasa dihargai, dipercaya dan akan lebih kooperatif mencurahkan usaha pada tujuan-tujuan organisasi. Mediasi yang digunakan untuk melakukan semua itu adalah komunikasi.

Dari definisi-definisi komunikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian komunikasi itu sendiri adalah merupakan proses penyampaian atau pengiriman pesan dari sumber kepada satu atau lebih penerima dengan maksud untuk mengubah perilaku dan sikap penerima pesan.

Berdasarkan definisi fungsional menurut Pace (1998 : 33) komunikasi organisasi merupakan pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit - unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu yang didalamnya terdiri dari unit - unit komunikasi dalam hubungan - hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Komunikasi karyawan masuk dalam konsep komunikasi organisasi. Paparan konsep komunikasi organisasi dapat dilihat dari variabel dan komponen-komponennya (Harjana 2000:42), mengutip dari Wayne Pace dan Don

Faules.

Komunikasi organisasi mempunyai beberapa tujuan : Memberikan informasi, Feedback, pengendalian, pengaruh, memecahkan persoalan, pengambilan keputusan, mempermudah perubahan, pembentukan kelompok, menjaga pintu komunikasi membantu membangun hubungan organisasi dengan dunia luar. (Udaya 1997, 149-150).

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif yaitu riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan (Krisyantono 2006 : 57). Penelitian ini menghasilkan data kuantitatif yakni data yang diperoleh dari responden secara tertulis yang diteliti dari kuesioner. Metode kuantitatif lebih tertarik dengan pengukuran secara objektif terhadap fenomena yang berupa angka - angka (Arikunto 1998 : 8)

Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Andi Poultry Shop Bangak. Dalam tahap penentuan responden, peneliti menggunakan sampel total (sensus) yang berjumlah 57 orang. Pada proses pengumpulan data, peneliti menggunakan angket yang kemudian angket tersebut disebarkan kepada responden untuk mendapatkan data primer dan jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dimana responden memilih jawaban yang telah disediakan.

Untuk menganalisis data, maka peneliti melakukan beberapa analisis, diantaranya analisis korelasi product moment yang digunakan untuk menjelaskan kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengukur hubungan antara salah satu variabel bebas dengan variabel terikat, sementara variabel lain yang diduga ada hubungan dengan salah satu variabel bebas tersebut bersifat konstan atau tetap, untuk mengetahui derajat hubungan, digunakan koefisien korelasi (r).

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui bagaimana kualitas komunikasi bawahan ke atasan, peneliti mengukur kualitas komunikasi

upward dengan 24 butir pertanyaan. Guna mengetahui bagaimana kepuasan komunikasi karyawan, peneliti mengukur dengan 4 butir pertanyaan. Sedangkan untuk mengetahui bagaimana tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan, peneliti mengukur dengan 8 butir pertanyaan.

Hasil analisis distribusi frekuensi masing-masing jawaban responden mengenai kualitas komunikasi bawahan ke atasan yaitu mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa atasan menciptakan ruang-ruang agar karyawan dapat berkomunikasi kepada atasan sebanyak 43 (75,4%) responden, pernyataan bahwa atasan mengembangkan program komunikasi dari karyawan kepada atasan dengan mendorong keterusterangan informasi sebanyak 43 (75,45%) responden, pernyataan karyawan harus memberi informasi kepada atasan sebanyak 40 (70,2%) responden dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 (17,5%) responden, pernyataan bahwa karyawan harus meminta informasi dari atasan sebanyak 34 (59,6%) responden, pernyataan bahwa atasan bersedia menerima informasi dari karyawan dalam situasi apapun di perusahaan sebanyak 36 (63,2%) responden dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 (24,6%), pernyataan bahwa atasan bersedia memberikan tanggapan akan informasi dari karyawan dalam situasi apapun di perusahaan sebanyak 36 (63,2%) responden dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 (17,5%) orang, pernyataan bahwa tersedia saluran formal seperti presentasi untuk memberikan kesempatan bagi karyawan menyampaikan informasi kepada atasan yaitu sebanyak 26 (45,8%) responden, pernyataan bahwa tersedia saluran formal seperti laporan pekerjaan untuk memberikan kesempatan bagi karyawan menyampaikan informasi kepada atasan sebanyak 38 (66,7%) responden, pernyataan bahwa tersedia saluran informal seperti percakapan pribadi dengan atasan untuk memberikan kesempatan bagi karyawan menyampaikan informasi kepada atasan sebanyak 36 (63,2%) responden dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 (19,3%) responden, sebanyak 38 (66,7%)

responden dengan pernyataan bahwa masalah yang dihadapi karyawan dalam pekerjaan harus berjalan keatas hingga masalah dapat diselesaikan, pernyataan bahwa atasan menerima pengembangan gagasan dari karyawan sebanyak 37 (64,9%) responden dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 (17,5%) orang, pernyataan bahwa atasan menerima kritik dari karyawan sebanyak 35 (61,4%) responden, pernyataan bahwa atasan peka terhadap permohonan dari karyawan sebanyak 33 (57,9%) responden, pernyataan bahwa atasan dapat memahami keluhan dari karyawan sebanyak 37 (64,9%) responden, pernyataan bahwa atasan menyediakan waktu untuk mendengarkan karyawan secara obyektif sebanyak 35 (61,4%) responden, pada bertentangan dari karyawan sebanyak 39 (68,4%) responden, atasan mendengarkan dengan baik gagasan yang bertentangan dari karyawan sebanyak 36 (63,2%) responden, pernyataan bahwa atasan mendengarkan dengan baik kritik-kritik yang bertentangan dari karyawan sebanyak 37 (64,9%) responden, pernyataan bahwa atasan melakukan penyesuaian tindakan atas informasi yang disampaikan karyawan sebanyak 38 (66,7%) responden, pernyataan atasan melakukan perubahan kebijakan atas informasi dari karyawan sebanyak 31 (54,7%) responden, pernyataan atasan memberikan solusi atas masalah-masalah yang disampaikan oleh karyawan sebanyak 36 (63,2%) responden, pernyataan atasan terbuka dalam memberikan alasan kepada karyawan bila perubahan-perubahan tidak dapat dilakukan sebanyak 34 (59,6%) responden dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 (15,8%) responden, pernyataan karyawan menggunakan surat untuk menyampaikan informasi kepada atasan sebanyak 26 (45,6%) responden, pernyataan karyawan menggunakan memo untuk menyampaikan informasi kepada atasan sebanyak 26 (38,6%) responden dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22 (38,6%) responden.

Berikut hasil analisis distribusi frekuensi masing-masing jawaban responden mengenai kepuasan komunikasi karyawan bahwa mayoritas responden menyatakan puas atas kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan

untuk menyampaikan saran terhadap perusahaan yaitu 40 (70,2%) responden, menyatakan puas atas kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk menyampaikan kritik terhadap perusahaan yaitu 26 (45,6%) responden, menyatakan puas atas kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk memberikan ide terhadap perusahaan yaitu 38 (66,7%) responden, menyatakan puas atas kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk menyampaikan keluhan terhadap perusahaan, yaitu 29 (50,9%) responden.

Berikut hasil analisis distribusi frekuensi masing-masing jawaban responden dalam tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan pada pernyataan kemampuan atasan untuk memahami perasaan karyawan (empati), mayoritas responden menyatakan baik yaitu 36 (63,3%) responden, pada pernyataan kemampuan atasan dalam memberikan tanggapan yang tepat kepada karyawan (perspektif sosial) yaitu 41 (71,9%) responden. Pernyataan kepekaan atasan dalam menetapkan perilaku yang dapat memenuhi harapan-harapan karyawan yaitu 32 (56,1%) responden. Pernyataan kemampuan atasan dalam menunjukkan sikap penuh perhatian dalam berkomunikasi dengan karyawan (*attentiveness*) yaitu 41 (71,9%) responden. Pernyataan kemampuan atasan untuk membuat pembicaraan menjadi menyenangkan yaitu 41 (71,9%) responden. Pernyataan kemampuan atasan untuk mengurangi ketegangan karyawan dalam berkomunikasi dengan atasan yaitu 43 (75,4%) responden, Pernyataan kemampuan atasan untuk menggunakan bermacam-macam pendekatan dalam mengatasi persoalan yang disampaikan karyawan yaitu 37 (64,9%) responden. Pernyataan kemampuan atasan dalam mendengarkan informasi dari karyawan yaitu 43 (75,4%) responden.

Berdasarkan output analisis statistik dengan menggunakan SPSS, menunjukkan hubungan antara variabel kualitas komunikasi bawahan ke atasan (x) dengan variabel kepuasan komunikasi karyawan (y) dan variabel tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan (z) sebagai

variabel control didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,615 dan signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas komunikasi bawahan ke atasan (x) dengan kepuasan komunikasi karyawan (y) dan tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan (Z) sebagai variable control.

Variabel tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan memiliki nilai korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan komunikasi karyawan sebesar 0,904. Nilai tersebut lebih besar dari pada nilai korelasi Product Moment antara kualitas komunikasi bawahan ke atasan terhadap kepuasan komunikasi karyawan yaitu sebesar 0,898.

Penutup

Setelah menjalani serangkaian proses penelitian, penulis dapat merumuskan kesimpulan terkait hasil yang diperoleh. Sesuai tujuan penelitian ini untuk menjelaskan hubungan pengaruh kualitas komunikasi *pimpinan* terhadap kepuasan kerja karyawan di Andy Poultry shop, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di Andy poultry shop menilai kualitas komunikasi *pimpinan* termasuk dalam kategori baik, kepuasan komunikasi karyawan di Andy poultry shop termasuk dalam kategori puas, dan mayoritas karyawan menilai bahwa tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas komunikasi *pimpinan* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis korelasi didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas komunikasi *pimpinan* dengan kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi antara variable kualitas komunikasi *pimpinan*(X) dengan kepuasan komunikasi karyawan (Y) sebesar 0,898 dan signifikansi kurang dari 0,05

($0,000 < 0,05$). Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas komunikasi *pimpinan* dengan kepuasan komunikasi karyawan, hal ini berarti bahwa jika kualitas komunikasi kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat. Dengan demikian dapat diartikan bahwa adanya kualitas komunikasi *pimpinan* berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan terbukti.

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa ketika tingkat kepuasan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan dibuat konstan maka hubungan antara kualitas komunikasi *pimpinan* dengan kinerja karyawan menjadi masuk dalam kategori hubungan positif dan signifikan. Hal ini berarti tingkat kepuasan komunikasi (*communication skill*) mampu mengontrol atau menguatkan hubungan kualitas komunikasi *pimpinan* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti: (1) Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas komunikasi bawahan ke atasan memiliki pengaruh yang sangat rendah terhadap kepuasan komunikasi karyawan, hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner dengan total nilai 9 responden, untuk itu diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau masukan di Andy poultry shop agar Andy poultry shop terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi bawahan ke atasan; (2) Kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan lebih baik lagi agar dapat terus meningkatkan kepuasan komunikasi karyawannya; dan (3) Untuk meningkatkan kepuasan kerja sebaiknya diadakan gathering, arisan, piknik dan lain-lain.

Daftar Pustaka

- As'ad, moh. 2001. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty.
- Baskin, Otis. Craig Aronoff, dan Dan Lattimore. *Public Relations: The Profesional and the practise*. Edisike 4. Dubuque, IA: Brown & Benchmark.1997

- Davis, New strom. 1993. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Raja wali Pers.
- Effendi. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Faules F. Don & R. Wayne Pace. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Fraser, T.M. 1992. *Stres dan Kepuasan Kerja*. Jakarta. Pustaka Binaan.
- Hardjana, A.M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta. Kanisius.
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- & Yadin Daniel. 1998. *Public Relations*. Edisi kelima. Jakarta : Erlangga.
- Katz, Bernard. 1991. *Bagaimana memasarkan jasa profesional*. Jakarta : Sapidodadi.
- Kriyantono, Rachamat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Prenanda Media Group.
- Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. Remaja Rosda karya.
- Moekijat. 1997. *Manajemen Tenaga Kerjadan Hubungan Kerja*. Bandung. Pionir Jaya.
- Moore H, Frisher. 1987. *Hubungan Masyarakat*. Bandung. Remaja Rosda karya.
- Nawawi, H., Martini H.M. 1995. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi. Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Prasetyo, Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Grafindo Persada.
- Ruslan, Rusady, S.H, MM. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Grafindo Persada.
-, Rosady, S.H. 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Subagyo, Joko P. 1999. *Metode penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta : Grafindo Persada.
- Supratiknya, A. 2002. *Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta : Kanisius.
- Tjiptono, Adi. 2004. *Manajemen*. Yogyakarta : Gerson F Richard.
- Udaya, Yusuf. 1997. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta, Gramedia.
- Umar Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Usmara, A. Dra. M.Si. 2006. *Motivasi Kerja*. Yogyakarta : Amara Books.
- Yusuf, Y. 1990. *Psikologi Antar Budaya*. Bandung : Remaja Rosda karya.
- Yuwono, dkk. 2005. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Surabaya :Universitas Airlangga.