

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM MEMPENGARUHI
MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI
PT. PLN (PERSERO) AREA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen*

Oleh :

EKO KRISTANTO
NPM. 1305160132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

Eko Kristanto. NPM. 1305160132. Efektivitas Komunikasi dalam Mempengaruhi Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan. 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Area Medan). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja pegawai PT.PLN (Area Medan). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Area Medan). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan asosiatif dan teknik analisis jalur. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang digunakan dan atau lebih variable satu dengan variable lain. Alasan peneliti memiliki asosiatif sebagai metode penelitian disebabkan dalam penelitian ini mempunyai hubung antar variabel yang satu dengan variabel lain. Teknik analisis jalur digunakan karena ingin melihat pengaruh langsung atau tidak langsung suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Adapun jumlah populasi pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan yang beralamat Jl. listrik no. 8 Medan ada sebanyak 238 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan yang diambil dari seluruh bagian.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig (2 tailed) antara komunikasi (X) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,007 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi (X) dan kepuasan kerja (Y). Nilai sig (2 tailed) antara motivasi kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,000 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja (Z) dan kepuasan kerja (Y) . Nilai sig (2 tailed) antara komunikasi (X) terhadap motivasi kerja (Z) adalah sebesar 0,000 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi (X) dan motivasi kerja (Z) . Nilai koefisien pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung ($P1 \times P3 > P2$) yakni $0,235 > 0,211$. Nilai ini menunjukkan bahwa komunikasi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) melalui motivasi kerja (Z). Atau dengan kata lain, motivasi kerja (Z) merupakan variabel intervening.

Kata kunci: Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini di ajukan dengan judul **“Efektivitas Komunikasi dalam mempengaruhi Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan”**. Penulis menyadari bahwa sesungguhnya penulis dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bimbingan dan nasehat serta pengarahan pihak-pihak terkait dan mungkin dalam penyajiannya masih jauh dari kesempurnaan karena mungkin kiranya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis menerima masukan baik saran maupun kritik demi sempurnanya skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan, yakni kepada :

1. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Sutrisno dan Ibunda tercinta Ngatemi, yang telah memberikan doa, kekuatan moral dan materi, membimbing, serta mendukung saya dalam menjalani pendidikan dan kehidupan dari masa kecil hingga sekarang.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Zulaspan Tupti, SE M .Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Januri, SE, MM, M,Si, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Hazmanan Khair Pasaribu, S.E., M.B.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengaruh kepada saya demi selesainya skripsi ini.
9. Bapak/Ibu Dosen Program S1 Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah memberikan dukungan dan kerjasama kepada penulis selama melaksanakan riset untuk skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan dan pahala atas kemurahan hati dan bantuan pihak-pihak yang terkait tersebut.

Akhir kata penulis berhsrsp semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada diri penulis, dan apabila dalam penulisan terdapat kata-kata yang kurang berkenan, penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Semoga kita semua senantiasa dilindungi dan diberikan berkah serta rahmat oleh sang Maha Pencipta. Amiin ya rabbal'amin.

Wassalamualaikum wr. Wb.

Medan, April 2017

Penulis

EKO KRISTANTO

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Uraian Teoritis.....	7
1. Kepuasan Kerja.....	7
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	7
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	8
c. Indikator Kepuasan Kerja	9
2. Komunikasi.....	10
a. Pengertian Komunikasi	10
b. Jenis Komunikasi	11
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	15

d. Indikator Komunikasi	16
3. Motivasi Kerja	17
a. Pengertian Motivasi Kerja	17
b. Teori Motivasi.....	18
c. Indikator Motivasi.....	20
d. Jenis-jenis Motivasi.....	23
e. Tujuan Motivasi	23
f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	23
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Defenisi Operasional	28
C. Tempat dan Waktu Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel	30
E. Metode Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Data	43
1. Deskripsi Hasil Penelitian	33
2. Teknik Analisis Data	48
B. Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1. Table indicator	31
Tabel III.2. Rincian Waktu Penelitian	32
Tabel III.3. Skala Likert.....	35
Tabel III.4. Uji validitas variable komunikasi	37
Tabel III.5. Uji validitas motivasi kerja.....	37
Tabel III.6. Uji validitas kepuasan kerja.....	38
Tabel III.7. Uji validitas kepuasan kerja Reabilitas.....	39
Tabel IV.1. Skala Likert	43
Tabel IV.2. Profil Responden Berdasarkan Gender	44
Tabel IV.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel IV.4. Profil Responden Berdasarkan lama bekerja	44
Tabel IV.5. Skor angket untuk variabel X (Komunikasi).....	45
Tabel IV.6. Skor angket untuk variabel Z (motivasi kerja)	46
Tabel IV.7. Skor angket untuk variabel Y (kepuasan kerja)	47
Tabel IV.8. ANOVA.....	48
Tabel IV.9. Hasil Pengujian Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1. Paradigma Penelitian	28
Gambar IV.1. Grafik Kurva Normal.....	52
Gambar IV.2. Scatterplot.....	54
Gambar IV.3. Regresi dalam persamaan 1	56
Gambar IV.3. Regresi dalam persamaan Model II	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah akan berupaya dan berorientasi pada tujuan jangka panjangnya yaitu berkembangnya perusahaan yang diindikasikan dengan peningkatan pendapatan sejalan dengan meningkatnya kesejahteraan para pegawainya. Keberhasilan sebuah perusahaan sangat didukung oleh bagaimana perusahaan mencapai kepuasan kerja pegawainya. Pegawai akan merasakan semangat kerja yang tinggi dan kegairahan dalam memulai pekerjaannya jika kepuasan kerja tercapai, namun jika tidak tercapai maka pegawai berusaha menghindari lingkungan sosialnya seperti mengundurkan diri dari perusahaan, bolos kerja, melakukan sabotase, sengaja melakukan kesalahan dalam bekerja, aktif pemogokan dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari aktivitas organisasi (Sutrisno,2009, hal.83).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai diantaranya adalah komunikasi. Menurut Pawito dan C.Pardjono (1994, hal.12) Komunikasi yang efektif di dalam perusahaan diperlukan untuk menghasilkan kepuasan kerja yang diinginkan perusahaan. Selanjutnya Arni (2007, hal.90) mengatakan bahwa komunikasi mempunyai hubungan berarti dengan bermacam-macam aspek kepuasan kerja. Dalam suatu perusahaan diperlukan iklim yang mendukung dalam komunikasi organisasi. Untuk menciptakan suatu organisasi yang efektif dan akan lebih memungkinkan mempengaruhi hubungan yang bersifat organisasi yang lebih menyenangkan dari pada yang tidak menyenangkan.Hal ini menunjukkan

bahwa ada hubungan yang positif antara komunikasi dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian Wirawan dan Sudharma (2015) juga mengatakan bahwa komunikasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai.

Disamping faktor komunikasi, faktor motivasi juga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Motivasi kerja merupakan proses pemberian dorongan kepada bawahan atau pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan.

Motivasi menjadi penting karena motivasi merupakan keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut akan melakukan suatu bertindak yang disebabkan karena ingin meraih suatu keinginan. Oleh karena itu, motivasi kerja dapat juga dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada pegawai yang membuat pegawai tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan (Mathis, 2006, hal. 114).

Hal ini juga sependapat dengan Robbins (2002, hal. 36) yang menyatakan bahwa diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung dan kolega yang suportif. tiga hal ini dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik. Dengan demikian suatu organisasi harus mampu memenuhi kepuasan pegawainya melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pegawainya yang merupakan motif dari keinginan pegawai untuk bekerja secara total.

Begitu pula halnya dengan perusahaan PT. PLN Persero (Area Medan) sangat memperhatikan kepuasan kerja para pegawainya. Di dalam menunjang kepuasan kerja pegawainya, PT. PLN (Persero) Area Medan berusaha menjalin

komunikasi yang baik dan selalu memotivasi kerja para pegawainya. Hal ini disebabkan jika komunikasi antara atasan dan bawahan baik, antar sesama pegawai juga baik maka hal ini bisa mengurangi kesenjangan komunikasi dan akhirnya akan menyebabkan kepuasan kerja. Begitu pula dengan motivasi yang diberikan PT.PLN (Persero) Area Medan kepada para pegawainya selalu memotivasi pegawainya dengan fasilitas kerja dan balas jasa yang sesuai dengan pencapaian prestasi yang diraih sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja.

Namun, berdasarkan survey pendahuluan yang telah penulis lakukan terdapat adanya ketidakpuasan kerja pegawai yang disebabkan komunikasi dan motivasi. Fenomena yang penulis dapatkan adalah dimana komunikasi antara pegawai masih kurang efektif dan kurang bermakna, hal ini dapat dibuktikan dari adanya ketidakpahaman seorang pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan setelah mendapatkan informasi. Selain itu pegawai juga kurang termotivasi untuk bekerja dengan baik hal ini disebabkan karena motivasi yang diberikan perusahaan masih belum mampu meningkatkan semangat kerja pegawai yang disebabkan karena adanya ketidakpuasan kerja pegawai. Bukti empiris yang penulis dapatkan adalah para pegawai suka mengobrol pada saat jam waktu kerja, kurang mau memberikan ide-ide kreatif pada pegawai lain, cenderung individual dalam melakukan suatu pekerjaan tanpa menghiraukan bantuan dari pegawai lain.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai seberapa efektif pengaruh komunikasi dalam mempengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai, untuk lebih jelasnya penelitian ini berjudul **“Efektivitas Komunikasi dalam mempengaruhi Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi dalam mempengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Persero) Area Medan yaitu:

1. Komunikasi yang terjalin masih kurang efektif sehingga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.
2. Motivasi yang diberikan kepada pegawai belum mampu meningkatkan kepuasan pegawai.
3. Kepuasan kerja pegawai masih relatif rendah.

C. Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya gaji, lingkungan, budaya, dan faktor-faktor lain, namun dalam penelitian ini penulis hanya membatasi pada faktor komunikasi dan motivasi kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja. Disamping itu penelitian ini hanya menggunakan pegawai tetap saja sebagai objek penelitian.

D. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas mengenai penelitian maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Area Medan)?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja pegawai PT.PLN (Area Medan)?
3. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Area Medan)?
4. Apakah ada pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Area Medan).
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja pegawai PT.PLN (Area Medan).
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT.PLN (Area Medan).
- d. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulis mengadakan penelitian ini adalah

a. Manfaat teoritis

Untuk dapat memberikan hasil penelitian yang dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa yang ingin melakukan kajian tentang komunikasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Selain itu di harapkan penelitian ini akan menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti tentang bagaimana penerapan ilmu- ilmu manajemen dalam suatu organisasi/perusahaan..

b. Manfaat praktis

Untuk memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan. Untuk melakukan komunikasi yang efektif dalam perusahaan. dan motivasi kerja pegawai karna hal ini akan berdampak pada kepuasan kerja pegawai

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian teoritris

1. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya(Husain umar, 2008, hal .213).

Menurut Hariandja (2009, hal.290) kepuasan kerja adalah salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti: malas, rajin, produktif dan lain-lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.

Sedangkan menurut Handoko (2007, hal.193) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawannya memandang pekerjaan mereka.

Jadi berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Menurut Wexley dan Yulk (1977) teori- teori tentang kepuasan kerja ada 3 macam yang lazim dikenal yaitu:

- 1) Teori perbandingan intrapersonal (*discrepancy theory*)
Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan yang diharapkannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila berbeda atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar.
- 2) Teori keadilan (*Equity theory*)
Seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah dia merasa adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *inequity* atas suatu situasi diperoleh seorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.
- 3) Teori dua faktor (*two factor theory*)
Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan atau ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik bekerja dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan *dissatisfier* atau *hygiene factors* dan yang lain dinamakan *satisfier* atau *motivators*.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2008,hal.149) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, adalah sebagai berikut:

- 1) Kerja yang menantang secara mental
Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka.
- 2) Kondisi kerja yang mendukung
Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik.
- 3) Penghargaan yang sesuai
Karyawan menginginkan sistem bayaran yang mereka rasa adil, dan selaras dengan harapan mereka. ketika bayaran adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.

- 4) Kolega yang supportif
Individu mendapat sesuatu yang lebih dari pada sekedar uang atau atau prestasi yang nyata dari pekerjaan. Untuk sebagian karyawan, kerja memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karna itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah dan suportif mampu meningkatkan kepuasan kerja.

Selain itu faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut

Luthans dalam Sopiah (2008,hal.171) adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
Sejauh mana karyawan memendang pekerjaanya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan peluang untuk menerima tanggungjawab.
- 2) Gaji
Merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima karyawan dan tingkat dimana hal ingin dipandang sebagai suatu hal yang adil dalam organisasi.
- 3) Promosi
Kesempatan untuk kenaikan jabatan dalam jenjang karir.
- 4) Suprvisi
Merupakan kemampuan untuk memberikan bantuan secara teknis maupun memberikan dukungan.
- 5) Kelompok kerja
Merupakan suatu tingkatan dimana rekan kerja memberikan dukungan.
- 6) Kondisi kerja
Apabila kondisi kerja karyawan baik (bersih, menarik, dan lingkungan kerja yang menyenangkan) akan membuat mereka mudah menyelesaikan pekerjaanya.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Adapun kepuasan kerja menurut Hasibuan dalam waluyo (2008, hal.202),

adalah:

- 1) Upah atau gaji
Upah adalah suatu penerimaan sebagai imbalan dari pemberi kerja kepada penerima kerja termasuk tunjangan baik untuk pekerja sendiri maupun keluarganya. Upah Biasanya diberikan kepada pekerja yang melakukan pekerjaan kasar dan lebih banyak mengandalkan kekuatan fisik. Jumlah pembayaran upah biasanya diberikan secara harian atau berdasarkan unit pekerjaan yang diselesaikan.

Gaji adalah merupakan balas jasa yang dibayarkan kepada pemimpin, pengawas, pegawai tata usaha, pegawai kantor serta para manajer lainnya. Proses pembayaran gaji biasanya diberikan dalam setiap bulannya. Gaji biasanya tingkatannya lebih tinggi dari pada pembayaran-pembayaran kepada pekerja-pekerja upahan .

- 2) Kesempatan mengembangkan karir
Pengembangan karir adalah proses pelaksanaan (implementasi) perencanaan karir. Pengembangan karir pegawai bisa dilakukan melalui dua jalur, yakni melalui pendidikan dan latihan (diklat) dan melalui non diklat.
- 3) Hubungan dengan pegawai lain
Perusahaan yang menumbuhkan sikap saling menghargai dan menghormati tentunya akan membuat hubungan dalam perusahaan itu menjadi baik. Semua orang ingin dihargai. Sikap saling menghargai dan menghormati ini bisa tercermin dari mudahnya karyawan dalam memberikan aspirasinya, selain itu perlu juga saling menghargai dan menghormati peran karyawan dan pimpinan dalam perusahaan
- 4) Penempatan kerja
Penempatan berarti mengalokasikan para karyawan baru atau lama pada posisi kerja tertentu. Penempatan terdiri dari dua hal yaitu karyawan yang baru datang dari luar perusahaan dan penugasan bagi karyawan yang lama di tempat yang baru (perlu orientasi/pengenalan). Dalam alur ini ada tiga jenis penempatan, yaitu promosi, transfer dan demosi. Setiap keputusan harus diiringi dengan orientasi dan tindak lanjut , apapun penyebabnya seperti perampingan , merger, akuisisi atau perubahan internal lainnya.
- 5) Jenis pekerjaan
Jenis pekerjaan berarti seseorang tersebut bekerja tergantung pada jenis pekerjaannya bisa pekerjaan tersebut sulit dan banyak rintangannya.
- 6) Struktur organisasi
Struktur organisasi merupakan pengelompokan bagian-bagian dari divisi-divisi keorganisasian tersebut.
- 7) Mutu pengawasan
Pengawasan mutu merupakan suatu tindakan atau kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Pengawasan mutu menentukan komponen-komponen mana yang rusak dan menjaga agar bahan-bahan untuk produksi mendatang tidak sampai rusak. Pengawasan mutu merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah bahan yang rusak.

Menurut Mangkunegara (2005, hal.117), indikator-indikator yang dapat menjadi alat ukur kepuasan kerja diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Turn over*
Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turn over* karyawan yang rendah, sedangkan karyawan yang kurang puas biasanya *turn over*-nya lebih tinggi.
- 2) Tingkat ketidakhadiran kerja (absen)
Karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadirannya tinggi, mereka sering tidak hadir dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- 3) Umur
Ada kecenderungan karyawan yang lebih tua merasa puas dari pada karyawan yang lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan yang lebih muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapan dan realita mengalami suatu kesenjangan maka dapat menyebabkan ketidakpuasan.
- 4) Tingkat pekerjaan
Karyawan-karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Karyawan-karyawan yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide kreatif dalam bekerja.
- 5) Ukuran perusahaan
Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan dengan koordinasi dan partisipasi pegawai.

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari orang satu orang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang di pergunakan dalam percakapan, ekspresi wajah, intonasi, dan sebagainya (Handoko, 2012, hal. 272).

Sedangkan menurut Widjaja (2000, hal.1) menyatakan bahwa komunikasi dapat umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan sebagai sarana tukar menukar pendapat

atau sebagai kontak antar manusia secara individu ataupun kelompok. Sedangkan menurut Rogers (2007,hal.3) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pembentukan informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba kepada saling pengertian.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi sebagai suatu proses di mana orang-orang bermaksud memberikan pengertian pengertian melalui pengiriman berita secara simbolis dapat menghubungkan para anggota berbagai setiap organisasi yang berbeda dan bidang yang berbeda pula, sehingga sering disebut rantai pertukaran informasi.

b. Jenis Komunikasi

Sistem komunikasi yang dianut oleh perusahaan dalam menjalankan arus komunikasi tergantung dari kapasitas dan ruang lingkup kerja tersebut. Pengertian sistem adalah sebagai satu keseluruhan komponen atau bagian yang saling berinteraksi sedemikian rupa sehingga menjadi satu kesatuan yang terpadu untuk mencapai komunikasi yang efektif dan efisien. Berdasarkan hal ini sistem komunikasi bergantung pada struktur organisasi dan mekanisme koordinasi.

Menurut Purwanto (2006,hal.5) ada beberapa bentuk komunikasi yang lazim digunakan, yaitu:

- 1) Komunikasi verbal
- 2) Komunikasi non verbal
- 3) Komunikasi dari atas ke bawah
- 4) Komunikasi dari bawah ke atas
- 5) Komunikasi lateral atau horizontal
- 6) Komunikasi diagonal

Adapun penjelasannya dari definisi diatas yaitu:

- 1) Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain melalui tulisan maupun lisan. Komunikasi ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisir dengan baik. Melalui komunikasi lisan dan tulisan di harapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan yang baik. Penyampaian suatu pesan melalui tulisan atau lisan memiliki suatu harapan bahwa seorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan pihak lain dengan baik dan benar. Secara umum, untuk mengirim pesan-pesan, orang lebih senang berbicara daripada menulis suatu pesan. Alasannya, komunikasi lisan *relative* lebih mudah, praktis dan cepat dalam penyampaian pesan. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa komunikasi tulisan tidak penting. Karena tidak semua hal disampaikan secara lisan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan mendengar dan memahami yang *relative* lemah atau kurang baik dari masing-masing orang. Kaitannya dengan keterampilan membaca, seseorang sering mengalami kesulitan dalam mengambil pesan-pesan penting dari suatu bacaan. Meskipun mendengar dan membaca adalah hal yang berbeda, keduanya memerlukan pendekatan yang serupa.

2) Komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal memiliki sifat yang kurang terstruktur yang membuat komunikasi non verbal sulit untuk dimengerti. Jenis komunikasi nonverbal ialah gerak isyarat-isyarat tertentu, komunikasi ini lebih bersifat spontan misalnya seorang akan menggelengkan kepala apabila ia tidak setuju. Komunikasi non verbal memiliki kebaikan yaitu kesahihannya dalam hal ini

berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kebenaran-kebenaran pesan yang di sampaikan dengan menggunakan bahasa isyarat-isyarat. Secara umum, orang akan mudah menipu orang lain dengan kata-kata dari pada menggunakan gerakan tubuh. Hal ini disebabkan oleh sifat komunikasi yang lebih spontan. komunikasi non verbal penting artinya pengirim dan penerima karena sifatnya lebih efisien, atau pesan non verbal dapat di sampingkan tanpa harus berpikir panjang dan pihak pendengar juga dapat menangkap artinya dengan cepat.

3) Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi dari atas ke bawah dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan paling bawah. Maksud utama komunikasi kebawah adalah untuk member pengarahan, informasi, intruksi, nasehat/saran dan penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijakan organisasi. Pesan atau berita kebawah dapat berbentuk tulisan atau lisan dan biasanya disampaikan lewat memo, laporan atau dokumen lainnya, buletti atau pertemuan lainnya, pertemuan atau rapat, dan percakapan serta melaui interaksi orang per orang atau kelompok kecil. Salah satu kelemahan saluran komunikasi ini adalah kemungkinan terjadinya penyaringan atau sensor informasi penting yang di tujukan ke parah bawahnya. Dengan kata lain, informasi yang diterima para bawahan bisa jadi tidak selengkap aslinya.

4) Komunikasi dari bawah ke atas

Fungsi utama dari komunikasi dari bawah ke atas adalah untuk mensuplai informasi kepada tingkatan manajemen atas tentang apa yang terjadi pada

tingkatan bawah. Tipe komunikasi ini mencakup laporan-laporan periodik, penjelasan, gagasan, dan permintaan untuk di berikan keputusan. Keputusan hal ini dapat di pandang sebagai data atau informasi umpan balik bagi manajemen atas para manajer harus benar-benar memiliki rasa percaya kepada para bawahanya untuk mencapai keberhasilan saluran komunikasi ini. Kalau tidak, informasi sebgus apapun dari bawahan tidak akan bermanfaat baginya, karena yang muncul hanyalah rasa curiga atau tidak percayaan terhadap informasi tersebut.

5) Komunikasi lateral atau horizontal

Komunikasi ini meliputi hal hal sebagai berikut:

- a) Komunikasi di antara anggotadalam kelompok kerja yang sama
- b) Komunikasi yang terjadi antara departeman-departemen pada tingkatan organisasi yang sama. Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Sehingga komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi lateral, selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan lateral, juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

6) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan-hubungan departemen lini dan staff, yaitu bahwa hubungan-hubungan yang ada antara personalia lini dan staff dapat berbeda-beda, yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula.

c. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut (Arni Muhammad, 2009,hal.110) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain:

- 1) Keterbukaan
Kurangnya sifat terbuka antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan pesan.
- 2) Kepercayaan pada pesan tulisan
Kebanyakan para pimpinan lebih peraya pada pesan tulisan yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan seara lisan dengan tatap muka.Pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan berupa bulletin dan lain-lain sebagai pengganti kontak personal seara tatap muka dengan bawahan.
- 3) Pesan yang berlebihan
Banyaknya pesan-pesan yang dikirimkan seara tertulis mka karyawan terbebani dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak pesan yang harus dibaca oleh karyawan.
- 4) Timing
Ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi.Pimpinan hendaknya mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepaat ingkah laku karyawan.
- 5) Penyaringan
Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka.Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.

Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Rivai (2010,hal.305) adalah sebagai berikut:

- 1) Jembatan
Level jembatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi di antara pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan akan merasa canggung untuk bekomunikasi dengan atsanya.
- 2) Tempat
Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.

- 3) Alat komunikasi
Sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah sesungguhnya bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti *hand-phone*.
- 4) Kepadatan kerja
Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi, terutama di kota besar dengan volume kerja yang padat dan memerlukan ekstra hati-hati.

d. Indikator Komunikasi

Adapun indikator-indikator komunikasi menurut Suyanto (2007, hal. 10-

11) antara lain:

- 1) Pemahaman
Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang di sampaikan oleh komunikator.
- 2) Kesenangan
Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak.
- 3) Pengaruh pada sikap
Apabila seorang komunikantelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
- 4) Hubungan yang makin baik
Bahwa dalam komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan internasional.
- 5) Tindakan
Komunikasi aka efektifnya kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

Selain itu Hardjana dalam Suranto (2011) berpendapat ada tiga indikator komunikasi efektif yaitu:

- 1) Pengertian yang sama terhadap makna pesan.
Salah satu indikator yang dapat di gunakan sebagai ukuran komunikasi dikatakan efektif adalah apabila makna pesan yang dikirim oleh komunikator sama dengan pesan yang di terima komunikasi.
- 2) Melaksanakan pesan secara sukarela.

Indikator komunikasi yang efektif berikutnya adalah bahwa komunikasi menindak lanjuti pesan tersebut dengan perbuatan dan dilakukan secara sukarela, tidak karena dipaksa.

3) Meningkatkan kualitas hubungan pribadi.

Efektivitas dalam komunikasi akan mendorong terjadinya hubungan yang positif terhadap rekan, keluarga, dan kolega. Hal ini disebabkan pihak-pihak yang saling berkomunikasi merasakan memperoleh manfaat dari komunikasi itu, sehingga merasa perlu untuk memelihara hubungan antar pribadi.

3. Motivasi kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan keinginan seseorang melakukan sesuatu akibat dorongan dari diri sendiri maupun dari luar diri pegawai. Selain itu motivasi dapat pula diartikan sebagai dorongan pegawai untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya.

Berikut pendapat para ahli tentang motivasi. Menurut Mangkunegara (2009, hal.93), berpendapat motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.

Sedangkan (Hariandja, 2009. hal.320) berpendapat bahwa motivasi adalah sebagai faktor – faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah.

Menurut Wibowo (2010,hal.379) mengemukakan bahwa motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa motivasi timbul dalam diri pegawai atau melalui rangsangan dari luar diri pegawai tersebut. Dalam sebuah organisasi, pemimpin dalam hal ini dituntut memainkan peran yang lebih dalam memberikan rangsangan dan dorongan agar pegawainya semakin termotivasi dalam menghasilkan *output* yang memuaskan dan terus berusaha lebih meningkatkan lagi hasil kerjanya.

b. Teori Motivasi

Hariandja (2009, hal.324) mengemukakan bahwa terdapat lima macam teori motivasi, antara lain:

1. Teori Motivasi Kebutuhan

Teori ini dikemukakan oleh Abraham A. Maslow yang menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan. Kebutuhan ini terdiri dari lima jenis dan terbentuk dalam suatu hierarki dalam pemenuhan, dalam arti manusia pada dasarnya pertama sekali akan berusaha memenuhi kebutuhan tingkat pertama, kemudian kebutuhan tingkat kedua dan seterusnya, dan pemenuhan semua kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak menjadi unsur pemotivasi lagi.

Adapun kebutuhan – kebutuhan adalah:

- 1) Kebutuhan fisik
- 2) Kebutuhan rasa aman
- 3) Kebutuhan sosial
- 4) Kebutuhan pengakuan
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri

2. Teori X dan Y

Teori ini menyatakan bahwa manusia pada dasarnya terdiri dari dua jenis. Pencetusnya McGregor, mengatakan bahwa ada jenis manusia X dan jenis manusia Y yang masing – masing memiliki karakteristik tertentu. Jenis manusia X adalah manusia yang selalu ingin menghindari pekerjaan bilamana mungkin, sedangkan manusia jenis Y menunjukkan sifat yang senang bekerja yang diibaratkan bahwa bekerja baginya seperti bermain. Kemudian jenis manusia X tidak punya inisiatif dan senang diarahkan, sedangkan jenis manusia Y adalah sebaliknya. Dikaitkan dengan kebutuhan, dikatakan bahwa tipe manusia X bila mana mengacu pada hierarki kebutuhan dari Maslow, memiliki kebutuhan tingkat rendah dibandingkan manusia tipe Y yang memiliki kebutuhan tingkat tinggi.

3. *Three Needs Theory*

Teori ini dikemukakan oleh David McClelland, yang mengatakan bahwa ada tiga kebutuhan manusia, yaitu:

- a. Kebutuhan berprestasi, yaitu keinginan untuk melakukan sesuatu lebih baik dibandingkan sebelumnya.
- b. Kebutuhan untuk berkuasa, yaitu kebutuhan untuk lebih kuat, lebih berpengaruh terhadap orang lain.
- c. Kebutuhan afiliasi, kebutuhan untuk disukai, mengembangkan, atau memelihara persahabatan dengan orang lain.

4. *ERG Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Clayton Aldefer, yang sebetulnya tidaklah jauh berbeda dengan teori A.Maslow, yang mengatakan bahwa teori ini

merupakan revisi dari teori tersebut. Teori ini mengatakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan manusia, yaitu:

- a. *Existence* berhubungan dengan kebutuhan untuk mempertahankan keberadaan seseorang dalam hidupnya. Dikaitkan dengan penggolongan dari Maslow, ini berkaitan dengan kebutuhan fisik dan keamanan.
- b. *Relatedness* berhubungan dengan kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain. Dikaitkan dengan penggolongan kebutuhan dari Maslow, ini meliputi kebutuhan social dan pengakuan.
- c. *Growth* berhubungan dengan kebutuhan pengembangan diri, yang identik dengan kebutuhan *self-actualization* yang dikemukakan oleh Maslow.

Menurut teori ini, bila seseorang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan tingkat yang lebih tinggi, orang tersebut akan kembali pada kebutuhan yang lebih rendah sebagai kompensasinya, yang disebut *frustration-regression dimension*.

5. Teori Dua Faktor

Teori ini mengatakan bahwa suatu pekerjaan selalu berhubungan dengan dua aspek, yaitu pekerjaan itu sendiri seperti mengajar, merakit sebuah barang, mengkoordinasikan suatu kegiatan, menunggu langganan, membersihkan ruangan – ruangan, dan lain – lain yang disebut *job content*, dan aspek – aspek yang berkaitan dengan pekerjaan seperti gaji, kebijakan organisasi, *supervise*, rekan kerja, dan lingkungan kerja disebut *job context*.

e. Indikator Motivasi

Menurut Siagian (2008,hal.138) mengemukakan bahwa motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa indikator motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Daya Pendorong
- 2) Kemauan
- 3) Kerelaan
- 4) Membentuk Keahlian
- 5) Membentuk Keterampilan
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kewajiban

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Daya pendorong adalah semacam naluri, tetapi hanya suatu dorongan kekuatan yang luas terhadap suatu arah yang umum. Namun, cara-cara yang digunakan dalam mengejar kepuasan terhadap daya pendorong tersebut berbeda bagi tiap individu menurut latar belakang kebudayaan masing-masing.
2. Kemauan adalah dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi (ada pengaruh) dari luar diri. Kata ini mengindikasikan ada yang akan dilakukan sebagai reaksi atas tawaran tertentu dari luar.

3. Kerelaan adalah suatu bentuk persetujuan atas adanya permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan suatu permintaan tertentu tanpa merasa terpaksa dalam melakukan permintaan tersebut.
4. Keahlian: kemahiran di suatu ilmu (kepandaian, pekerjaan)
Membentuk keahlian adalah proses penciptaan atau perubahan kemahiran seseorang dalam suatu ilmu tertentu.
5. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil tertentu. Keterampilan bukan hanya meliputi gerakan motorik melainkan juga penguasaan fungsi mental yang bersifat kognitif. Konotasinya pun luas sehingga sampai pada mempengaruhi atau mendayagunakan orang lain. Artinya orang yang mampu mendayagunakan orang lain secara tepat juga dianggap sebagai orang terampil.
6. Tanggung jawab sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak maupun kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu.
7. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya.

Selain itu Hamzah B. Uno (2009,hal.73) berpendapat dimensi dan indikator motivasi kerja dapat dikelompokan sebagai berikut:

- 1) Motivasi internal
 - a) Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
 - b) Melaksanakan tugas dengan target yang jelas.
 - c) Memiliki tujuan yang jelas.

- d) Ada umpan balik atas hasil pekerjaannya.
 - e) Selalu berusaha mengungguli orang lain.
 - f) Diutamakan prestasi dari apa yang di kerjakan.
- 2) Motivasi eksternal
- a) Selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya.
 - b) Senang memperoleh pujian dari apa yang di kerjakannya.
 - c) Bekerja dengan ingin memperoleh insentif.
 - d) Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.

f. Jenis – Jenis Motivasi

Hasibuan (2008, hal.150) mengemukakan bahwa terdapat dua jenis motivasi yang digunakan antara lain:

- 1) Motivasi Positif (intensif positif)
 Dalam motivasi positif pimpinan memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar, dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat. Insentif yang diberikan kepada karyawan diatas standar dapat berupa uang, fasilitas, barang, dan lain-lain.
- 2) Motivasi Negatif
 Dalam motivasi negatif, pimpinan memotivasi dengan memberikan hukuman bagi mereka yang bekerja dibawah standar yang ditentukan. Dengan motivasi negatif semangat bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu yang panjang dapat berakibat kurang baik.

g. Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2003) yang dikutip Soekidjo (2005, hal.125) mengemukakan bahwa motivasi di dalam suatu organisasi mempunyai maksud dan tujuan yang sangat luas dalam rangka pengembangan organisasi tersebut, antara lain:

- 1) Meningkatkan gairah dan semangat kerja pegawai atau karyawan.
- 2) Meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang akhirnya meningkatkan kinerjanya.

- 3) Meningkatkan produktifitas karyawan
- 4) Meningkatkan loyalitas dan integritas karyawan
- 5) Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- 6) Meningkatkan kehadiran kerja karyawan

h. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi menurut A.Hadisaputro (1986, hal.11) antara lain:

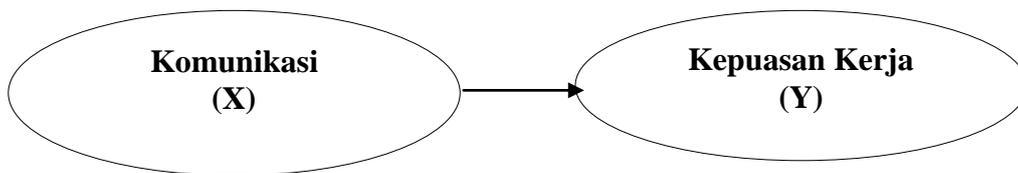
- 1) Motivasi merupakan suatu tenaga yang dinamis bagi seseorang. Maksudnya walaupun motivasi sebenarnya sudah ada pada diri individu sendiri, akan tetapi untuk munculnya diperlukan adanya rangsangan baik dari dalam maupun yang berasal dari luar.
- 2) Motivasi ini sering kali ditandai dengan munculnya suatu keinginan yang penuh emosional.
- 3) Motivasi ini merupakan suatu reaksi pilihan (*anticipatory*) bagi tercapainya suatu tujuan dari pada tingkah lakunya. Manusia memiliki sejumlah perhatian terhadap lingkungannya dan motivasi ini merupakan pengarahannya batiniyah terhadap suatu objek tertentu, dengan demikian sikapnya yang dilandasi motivasi ini merupakan sikap pilihan yang dianggapnya paling cocok tertuju kepada objek tingkah laku yang bersangkutan.
- 4) Motivasi berhubungan dengan sejumlah kebutuhan dalam diri seseorang yang memunculkan dorongan, sehingga dengan melakukan perbuatan tersebut kebutuhannya itu akan segera dapat terpenuhi dan memuaskan.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

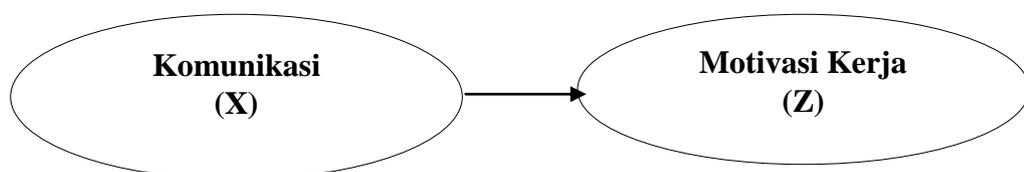
Komunikasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja, hal ini ditunjukkan dengan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut, Ardana dkk (2012, Hal.194) menyatakan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai karena komunikasi yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan interaksi yang baik antara pegawai dan atasan. Newstrom (2007, hal.26) teori sistem perilaku dijelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kepemimpinan dan

komunikasi, selanjutnya kepemimpinan dan komunikasi mempengaruhi motivasi, dan pada akhirnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Dwijayanti (2013) dan Diatmika 2013) menyatakan komunikasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan sejumlah penelitian tersebut diatas, dapat ditarik hipotesis sebagai tersebut.



2. Pengaruh Komunikasi terhadap Motivasi Kerja

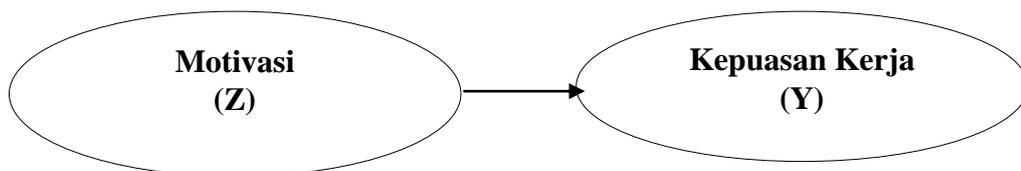
Menurut Elena Buja (2009,hal.51) komunikasi memiliki pengaruh terhadap motivasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang esensial. Komunikasi dapat membantu para karyawan dapat memahami suatu informasi, membentuk rasa nyaman terhadap pekerjaan dan lingkungannya, yang nantinya akan berdampak pada motivasi kerjanya. Bila motivasi kerja karyawan baik, maka tujuan suatu organisasi akan tercapai. Namun, sebaliknya apabila komunikasi di suatu perusahaan atau organisasi tidak baik, maka dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai, serta membuat ketidakharmonisan hubungan antar pegawai di dalam suatu perusahaan. Komunikasi selalu ditemukan dalam keseharian berorganisasi. Misalnya, gerakan tubuh ketika sedang berbicara, kontak mata ketika sedang berbicara, dan bahkan pakaian yang digunakan ketika berada didalam kantor.



3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja, ini ditunjukkan dengan beberapa hal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

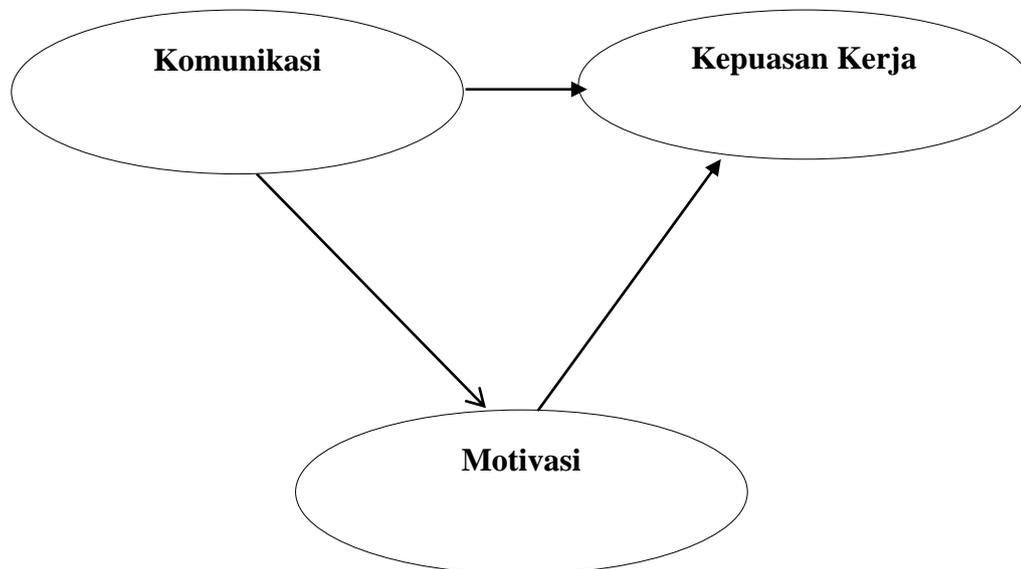
Motivasi yang di kemukakan oleh Handoko (2008,hal:252) adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Sependapat dengan Newstron (2007,hal:26) teori sistem perilaku dijelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi komunikasi, selanjutnya mempengaruhi motivasi, dan pada akhirnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja. Demikian pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Brahmasari dan Suprayetno (2008) membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. Berdasarkan sejumlah penelitian di atas, dapat digambarkan hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja seperti berikut:



4. Pengaruh komunikasi tidak langsung terhadap Kepuasan kerja melalui Motivasi Kerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh mardianto (2012) menyimpulkan bahwa komunikasi dan motivasi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh

positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Dapat dilihat dengan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar II.1 Paradigma Penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian Juliandi (2013, hal.45). Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian ini, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan
2. Adanya pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan
3. Adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan

4. Adanya pengaruh komunikasi tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Juliandi dan Irfan (2014, hal. 86) pendekatan asosiatif bertujuan menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Kemudian data yang dikumpulkan dalam bentuk kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan data sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas (X) yaitu Komunikasi, satu variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Kerja dan satu variabel intervening (Z) yaitu Motivasi Kerja. Masing-masing akan dilihat korelasi hubungan antar variabel apakah kuat, cukup, atau lemah dalam hubungan dan berpengaruh antar variabel.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel didefinisikan secara operasional dan diukur untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Komunikasi (X)

Komunikasi adalah sikap umum pegawai terhadap semua yang ada disekitarnya dalam memberikan dan menerima informasi.

2. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaannya.

3. Motivasi kerja (Z)

Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Pada hakikatnya motivasi bisa datang dari internal, eksternal dan dapat juga berbentuk motivasi positif atau negatif yang untuk mengarahkannya sangat tergantung sang manajer.

Tabel III.1
Table indicator

Variabel	Indikator	Nomor item
Komunikasi (x) Suranto (2011)	• Pengertian yang sama terhadap makna pesan	1,2
	• Melaksanakan pesan secara sukarela	3,4
	• Meningkatkan kualitas hubungan pribadi	5,6
Kepuasan Kerja (y) Hasibuan dalam Waluyo (2008: 202)	• Upah atau gaji	1,2
	• Kesempatan mengembangkan karir	
	• Hubungan dengan pegawai lain	3
	• Penempatan kerja	4
	• Jenis pekerjaan	5
	• Struktur organisasi	6
Motivasi kerja (z)	• Mutu pengawasan	7
	• Daya dorong	1

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012, hal. 115). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tetap PT. PLN (Persero) Area Medan. Adapun jumlah populasi pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan yang beralamat Jl. listrik no. 8 Medan ada sebanyak 238 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2002) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Toleransi ketidaktelitian (%)

Dengan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{238}{1 + 238 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{238}{1 + 238 (0,01)}$$

$$n = \frac{238}{1 + 2,38}$$

$$n = \frac{238}{3,38}$$

$$n = 70.4142$$

Dari perhitungan rumus Slovin di atas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 70 orang pegawai pada PT. PLN (Persero) Area Medan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata/golongan yang ada dalam populasi itu (Juliandi, 2014, hal. 53). Maka dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan yang diambil dari seluruh bagian.

E. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Penyebaran angket/ Kuesioner (daftar pertanyaan)

Sugiyono (2012, hal.199) mengemukakan bahwa kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, angket sebagai instrumen penelitian yang membuat butir-butir pertanyaan untuk memperoleh informasi berkenaan dengan variabel-variabel penelitian X, Y dan Z. Adapun angket/kuisisioner dalam penelitian ini berupa daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada pegawai PT. PLN (Persero) Area Medan dengan likert yang terdiri dari lima pertanyaan dengan rentang mulai dari “sangat setuju sampai tidak setuju” dan setiap jawaban diberikan bobot nilai:

Tabel III-3 Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Tidak Setuju	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Juliandi dan Irfan (2014, hal. 70)

Agar hasil kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data, maka harus melewati uji validitas dan reabilitas sebagai berikut:

a. Uji validitas

Validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian (Juliandi dan Irfan, 2014, 76). Dalam menguji validitas digunakan analisis menggunakan SPSS 18 dengan *Correted Total Item Correlation* menggunakan nilai *Correted Total Item Correlation*. Selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai r tabel.

Dalam menentukan valid tidaknya jawaban dari setiap butir pertanyaan dilakukan dengan ketentuan yang ditetapkan, yaitu jika nilai *Correted Total Item Correlation* lebih kecil dari r tabel maka butir pertanyaan tidak valid. Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment* yaitu:

$$r_{xx} = \frac{n \sum x_1 x_2 - (\sum x_1)(\sum x_2)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2\}}}$$

(Sumber: Sugiyono (2012, hal. 248)

Dimana:

n = banyaknya pasangan pengamat

$\sum x_i$	= jumlah pengamatan variabel X
$\sum y_i$	= jumlah pengamatan variabel Y
$(\sum x_i^2)$	= jumlah kuadrat pengamatan variabel X
$(\sum y_i^2)$	= jumlah kuadrat pengamatan variabel Y
$(\sum x_i)^2$	= kuadrat jumlah pengamatan variabel X
$(\sum y_i)^2$	= kuadrat jumlah pengamatan variabel Y
$\sum x_i y_i$	= jumlah hasil kali variabel X dan Y
r_{xy}	= besarnya korelasi antara kedua variabel X dan Y

Hipotesisnya adalah:

- 1) $H_0: p=0$ [tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (tidak valid)]
- 2) $H_1: p \neq 0$ [ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid)]
- 3) Kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:
- 4) Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung \geq nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $\geq \alpha 0,05$).
- 5) Terima H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung \leq nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $\leq \alpha 0,05$).

Tabel III-4**Uji validitas variable komunikasi**

item	Nilai korelasi	probabilitas	keterangan
1	0,628	0.000<0,05	valid
2	0,710	0.000<0,05	valid
3	0,761	0.000<0,05	valid
4	0,712	0.000<0,05	valid
5	0,703	0.000<0,05	valid
6	0,50	0.000<0,05	valid

Data diolah 2017

Table III-5**Uji validitas motivasi kerja**

item	Nilai korelasi	probabilitas	keterangan
1	0,593	0.000<0,05	valid
2	0,518	0.000<0,05	valid
3	0,641	0.000<0,05	valid
4	0,603	0.000<0,05	valid
5	0,457	0.000<0,05	valid
6	0,447	0.000<0,05	valid
7	0,095	0.000<0,05	valid

Table III-6
Uji validitas kepuasan kerja

item	Nilai korelasi	probabilitas	keterangan
1	0,451	0.000<0,05	valid
2	0,523	0.000<0,05	valid
3	0,585	0.000<0,05	valid
4	0,642	0.000<0,05	valid
5	0,553	0.000<0,05	valid
6	0,231	0.000<0,05	valid
7	0,246	0.000<0,05	valid

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012, hal.173). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Menurut Arikunto (2002) dalam Juliandi (2014, hal. 82) dikatakan reliabel bila hasil Cronbach Alpha > 0,60, dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{\sum x_i^2}{n \cdot \sum x_i^2} \right]$$

(Sumber: Juliandi dan Irfan (2013, hal. 86)

Dimana:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians butir

s^2 = Varians total

Kriteria pengujian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas (*Croanbach Alpha*) $\geq 0,6$ maka instrumen dinyatakan reliable (terpercaya).
- b) Jika nilai koefisien reliabilitas (*Croanbach Alpha*) $< 0,6$ maka instrumen dinyatakan tidak reliable (tidak terpercaya).

Tabel III-7

Reabilitas

variale	Cronbach alpha	status
komunikasi	0,766	reliable
Motivasi kerja	0,694	reliable
Kepuasan kerja	0,663	reliable

2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak PT. PLN (Persero) Area Medan dalam hal ini adalah manager sumber manusia dan para karyawan. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang beberapa informasi yang relevan dengan penelitian yang digunakan.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik (Juliandi, 2014, hal. 160). Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Normalitas

Menurut Juliandi (2014, hal. 160) Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Multikolinearitas

Menurut Juliandi (2014, hal. 161) Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5.

c. Heterokedastisitas

Menurut Juliandi (2014, hal. 161) Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heterokedastisitas, model yang baik apakah tidak terjadi heterokedastisitas.

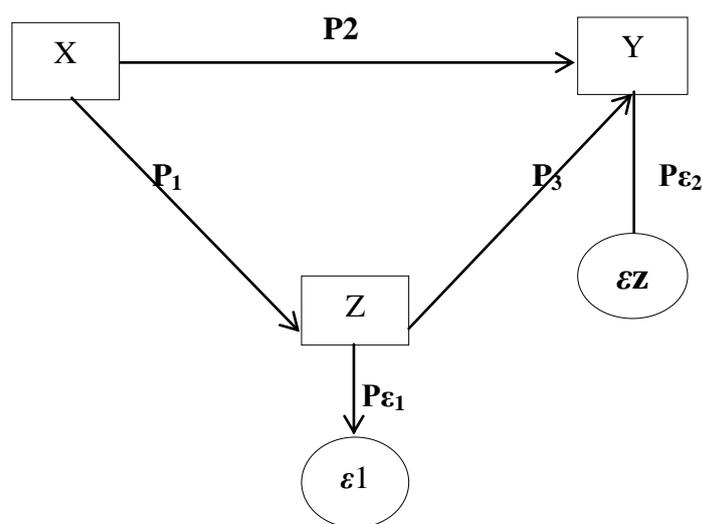
Menurut Santoso dalam Juliandi (2014, hal. 161) dasar pengambilan keputusannya adalah: jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar kebawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2. Analisis Jalur

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan assosiatif dan kuantitatif dengan alat ukur statistik koefisien jalur (*path analysis*). Dengan persamaan sebagai berikut. Menurut Sewall Wright dalam Juliandi (2014, hal. 165):

- a. Model persamaan jalur I: $Z = p_1X + \varepsilon_1$
- b. Model persamaan jalur II: $Y = p_2X + p_3Z + \varepsilon_2$

Adapun model analisis satu jalur akan digambarkan sebagai berikut:



Gambar III.1
Diagram Analisis Jalur

Keterangan:

X = Komunikasi

Z = Motivasi Kerja

Y = Kepuasan Kerja

ϵ_1 = Error Term (variabel yang tidak diteliti)

P_{ϵ_1} = Koefisien jalur 1 dengan residual I (ϵ_1)

P_1 = Koefisien regresi Komunikasi terhadap Motivasi kerja

P_2 = Koefisien regresi Komunikasi terhadap Kepuasan kerja

P_3 = Koefisien regresi Motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja

P_{ϵ_2} = Koefisien jalur II dengan residual II (ϵ_2)

Jalur:

1. Pengaruh Langsung : X → Z

: X → Y

: Z → Y

2. Pengaruh tidak langsung: X → Y melalui Z

Menurut Juliandi dkk (2014, hal 171), langkah-langkah untuk menganalisis data dalam analisis jalur adalah sebagai berikut:

1) Menghitung parameter (nilai koefisien) dalam model analisis jalur:

a) Koefisien korelasi (r)

b) Koefisien regresi model persamaan 1 (P_1 , P_2) dan koefisien jalur dengan residual 1 (P_{ϵ_1})

c) Koefisien regresi dengan persamaan 2 (P_3) dan koefisien jalur dengan residual 2 (P_{ϵ_2})

2) Analisis data/pengujian hipotesis

a) Analisis pengaruh langsung X terhadap Z

Hipotesisnya:

- 1) H₀: Komunikasi (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja (Z)
- 2) H_a: Komunikasi (X) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja (Z)

Kriteria penarikan kesimpulan:

- 1) Jika probabilitas Sig < probabilitas α 0,05 maka tolak H₀ terima H_a
- 2) Jika probabilitas Sig > probabilitas α 0,05 maka terima H₀ tolak H_a

b) Analisis pengaruh langsung X terhadap Y

Hipotesisnya:

- 1) H₀: tidak ada pengaruh langsung Komunikasi (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y)
- 2) H_a: ada pengaruh langsung Kepuasan Kerja Pegawai (Y)

Kriteria penarikan kesimpulan:

- 1) Jika probabilitas Sig < probabilitas α 0,05 maka tolak H₀ terima H_a
- 2) Jika probabilitas Sig > probabilitas α 0,05 maka terima H₀ tolak H_a

c) Analisis pengaruh langsung Z terhadap Y

Hipotesisnya:

- 1) H₀: tidak ada pengaruh langsung Motivasi Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

- 2) H_a : ada pengaruh langsung Motivasi Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Kriteria penarikan kesimpulan:

- 1) Jika probabilitas Sig < probabilitas $\alpha 0,05$ maka tolak H_0 terima H_a
 - 2) Jika probabilitas Sig > probabilitas $\alpha 0,05$ maka terima H_0 tolak H_a
- d) Analisa pengaruh langsung, tidak langsung X terhadap Y melalui Z

Koefisien pengaruh langsung, tidak langsung dan total:

- 1) Pengaruh langsung (*direct effect*) X ke Y: Dilihat dari nilai regresi X terhadap Y
- 2) Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) X ke Y melalui Z: Dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi X terhadap Z dengan nilai koefisien, pengaruh tidak langsung.
- 3) Pengaruh total (*total effect*) X ke Y: Dilihat dari nilai pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung.

Dalam menganalisis seluruh data dalam penelitian ini dimana menggunakan program SPSS 18.0 for windows.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif data

1. Deskriptif hasil penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyajikan data jawaban angket yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel X, 7 pernyataan untuk variabel Z dan 7 pernyataan untuk variabel Y. Dan yang menjadi variabel X adalah komunikasi, variabel Z adalah motivasi kerja dan yang menjadi variabel Y adalah kepuasan kerja. Angket yang disebar ini di berikan kepada 70 orang pegawai pada PT. PLN (Persero) Area Medan sebagai sample penelitian inidan dengan menggunakan metode *linker Summmated Rating* (LSR).

Tabel IV.1
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Tidak Setuju	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dan ketentuan di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel bebas maupun variabel terikat. Jadi untuk setiap responden yang menjawab angket tertinggi adalah 5 dan sekor terendah adalah 1.

a. Identitas responden

Tabel IV.2 Profil Responden Berdasarkan Gender

Keterangan	Jumlah	Percent
Laki-Laki	36	51,43
Perempuan	34	48,57
Total	70	100

Pada tabel 4.2 terlihat sebagian besar responden bergender laki-laki yaitu berjumlah 36 orang sedangkan sisanya 34 orang responden lagi bergender perempuan.

**Tabel IV.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan**

Keterangan	Jumlah	Percent
SMA	25	35,71%
Diploma	25	35,71%
Strata 1 (S1)	20	28,58%
Total	70	100

Dari table di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah SMA dan DIPLOMA yaitu masing-masing 25 orang hal ini dikarenakan pegawai PT. PLN Area medan mayoritas cukup berpendidikan.

**Tabel IV.4
Profil Responden Berdasarkan lama bekerja**

pekerjaan	Jumlah	Percent
> 5 tahun	39	55,71
< 5 tahun	31	44,29
Total	70	100

Dari table di atas diketahui bahwa lama bekerja di atas 5 tahun dalam perusahaan lebih besar 39 orang di bandingkan dengan kurang dari 5 tahun

hanya 31 orang. Hal ini disebabkan karna lebih banyak pegawai-pegawai lama pada PT. PLN Area Medan.

Berikut ini penulis akan menyajikan table frekuesnsi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan kan yaitu:

Tabel IV.5
Skor angket untuk variabel X (Komunikasi)

Alternatif jawaban												
No. per	SS		S		KS		TS		STS		JUMBLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	23	23	29	29	12	12	6	6	0	0	100	100
2	24	24	27	27	14	14	5	5	0	0	100	100
3	20	20	30	30	17	17	3	3	0	0	100	100
4	27	27	22	22	15	15	6	6	0	0	100	100
5	23	23	24	24	21	21	2	2	0	0	100	100
6	22	22	29	29	11	11	8	8	0	0	100	100

Dari table di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang memahami setiap informasi yang disampaikan pimpinan, mayoritas menjawab setuju 29%
2. Jawaban responden tentang memahami setiap informasi yang disampaikan rekan kerja saya, mayoritas menjawab setuju 27%
3. Jawaban responden tentang Setiap individu yang ada di perusahaan memahami setiap ada informasi yang baru disampaikan pimpinan, mayoritas menjawab setuju 30%
4. Jawaban responden tentang menindaklanjuti setiap perintah yang diberikan atasan saya, mayoritas menjawab sangat setuju 27%

5. Jawaban responden tentang Kebijakan yang dibuat pimpinan selalu saya tanggapi secara positif, mayoritas menjawab setuju 24%
6. Jawaban responden tentang Peraturan yang ditetapkan pimpinan selalu saya laksanakan dengan baik, mayoritas menjawab setuju 29%

Kesimpulannya: Dari jawaban responden di atas mayoritas responden memahami dan mengetahui tentang makna dari komunikasi sebesar 80%.

Tabel IV.6
Skor angket untuk variabel Z (motivasi kerja)

Alternatif jawaban												
No. per	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	33	21	21	16	16	0	0	0	0	100	100
2	29	29	36	36	3	3	2	2	0	0	100	100
3	24	24	31	31	14	14	1	1	0	0	100	100
4	28	28	27	27	9	9	6	6	0	0	100	100
5	22	22	23	23	20	20	5	5	0	0	100	100
6	31	31	29	29	9	9	1	1	0	0	100	100
7	25	25	29	29	13	13	3	3	0	0	100	100

Dari table di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan, mayoritas menjawab sangat setuju 33%
2. Jawaban responden tentang memiliki kemauan yang kuat untuk menunjukkan prestasi saya, mayoritas menjawab setuju 36%
3. Jawaban responden tentang mempunyai keahlian yang bisa diandalkan untuk perusahaan, mayoritas menjawab setuju 31%

4. Jawaban responden tentang Keterampilan yang saya miliki bisa diandalkan perusahaan, mayoritas menjawab sangat setuju 28%
5. Jawaban responden tentang bertanggung jawab atas pekerjaan yang di berikan kepada saya, mayoritas menjawab setuju 23%
6. Jawaban responden tentang selalu menjalankan kewajiban saya yang telah diberikan pimpinan, mayoritas menjawab sangat setuju 31%
7. Jawaban responden tentang berusaha mencapai tujuan perusahaan dengan kualitas yang tinggi, mayoritas menjawab setuju 29%

Kesimpulanya: Dari jawaban responden di atas mayoritas responden memiliki motivasi kerja yang tinggi sebesar 85%.

Tabel IV.7
Skor angket untuk variabel Y (kepuasan kerja)

Alternatif jawaban												
No. per	SS		S		KS		TS		STS		JUMBLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	20	34	34	15	15	1	1	0	0	100	100
2	27	27	20	20	23	23	0	0	0	0	100	100
3	20	20	32	32	17	17	1	1	0	0	100	100
4	21	21	31	31	15	15	3	3	0	0	100	100
5	22	22	28	28	16	16	4	4	0	0	100	100
6	24	24	29	29	13	13	4	4	0	0	100	100
7	27	27	24	24	14	14	5	5	0	0	100	100

1. Jawaban responden tentang puas dengan gaji yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan saya, mayoritas menjawab setuju 34%

2. Jawaban responden tentang puas dengan hubungan kerja yang baik di antara sesama dengan rekan kerja, mayoritas menjawab sangat setuju 27%
3. Jawaban responden tentang puas dengan kebijakan karir yang ada di perusahaan, mayoritas menjawab sangat setuju 32%
4. Jawaban responden tentang puas dengan bentuk pengawasan yang yang dilakukan pihak manajemen, mayoritas menjawab setuju 31%
5. Jawaban responden tentang puas dengan cara manajemen saya mengarahkan pekerjaan saya, mayoritas menjawab setuju 28%
6. Jawaban responden tentang puas dengan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada saya, mayoritas menjawab setuju 29%
7. Jawaban responden tentang puas dengan atasan saya dalam mengawasi pekerjaan pegawai sangat objektif, mayoritas menjawab sangat setuju 27%

Kesimpulanya: Dari jawaban responden di atas mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan kerja yang sangat tinggi sebesar 87%.

2. Teknik analisis data

Bagian ini adalah menganalisis data yang berasal dari data-data yang telah dideskripsikan dari subbab sebelumnya. Data-data yang dianalisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu. Dilanjutkan dengan dilakukan pengujian untuk penarikan kesimpulan.

a. Uji asumsi

Dengan regresi linier berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau di kenal juga BLUE (best linear unbiased estimation). Pengujian

asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak.

Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni:

1). Linearitas

Pengujian linearitas untuk melihat apakah dalam model regresi, hubungan antar variabel adalah linier atau tidak. Ketentuan dilihat dari uji F, jika nilai probabilitasnya $\text{sig} < \alpha 0,05$, maka model regresi adalah linear, sebaliknya jika nilai probabilitasnya $\text{sig} > \alpha 0,05$, maka model regresi adalah tidak linier.

Table 4.8

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.720	2	74.860	34.419	.000 ^a
	Residual	145.723	67	2.175		
	Total	295.443	69			

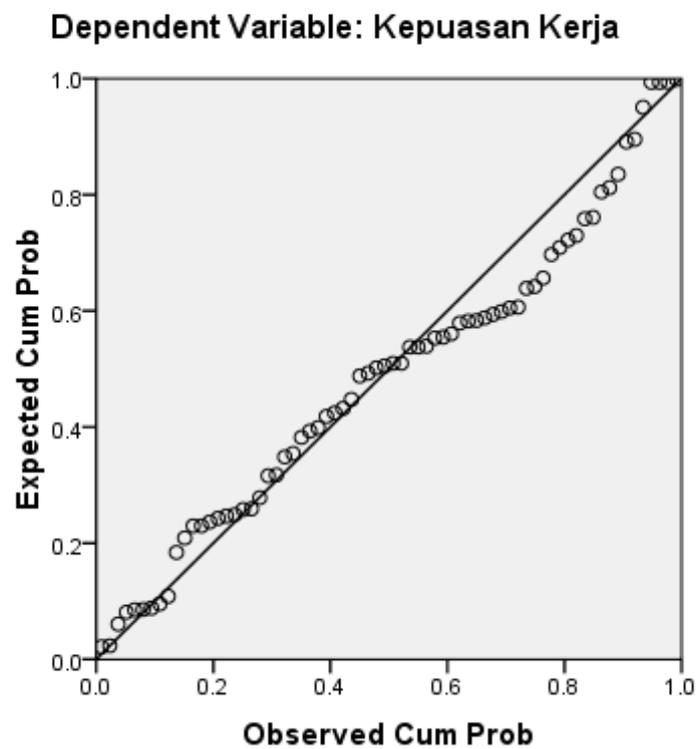
a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

2). Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1 Grafik Kurva Normal

3). Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk manilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflansi varian (*variance inflansi factor/VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.646	1.948		7.004	.000		
Komunikasi	.259	.047	.474	5.510	.000	.993	1.007
Motivasi Kerja	.385	.058	.573	6.652	.000	.993	1.007

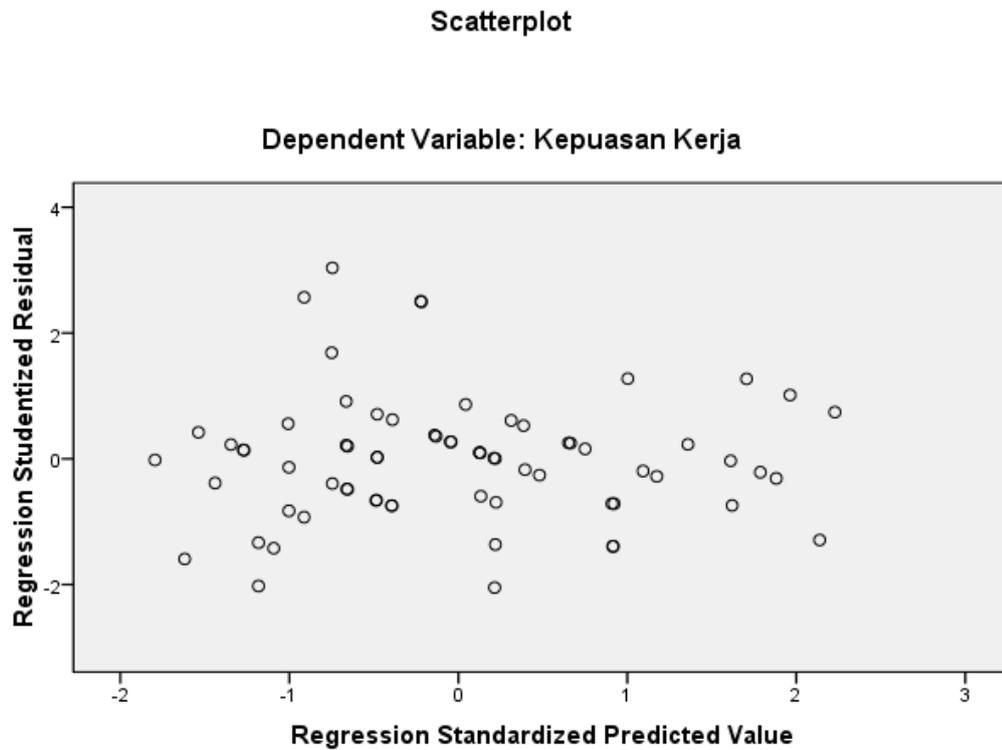
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Kedua variabel independen yakni X dan Z memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah di tentukan (tidak melebihi 4 dan 5). sehingga Multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

4). Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Maka disebut homokedasititas. Model yang baik adalah tidak terjadi homokedasititas.

Dasar pengambilan keputusan adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar IV.2

Scatterplot

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

- b. Pendugaan parameter (koefisien-koefisien) dalam analisis jalur.

Pada bagian ini ditentukan nilai koefisien-koefisien dalam model analisis jalur:

1). Regresi dalam model persamaan I

- a. Regresi dalam persamaan I (pengaruh secara langsung X terhadap Z) digunakan untuk menentukan nilai P_1 dan $P_{\epsilon 1}$. Model persamaannya adalah $Z = p_1X + \epsilon_1$.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.401	.392	2.68808

a. Predictors: (Constant), Komunikasi (X)

a. Predictors (constant) komunikasi

Nilai *adjusted r-square* di atas adalah sebesar 0,392, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai X dalam mempengaruhi variasi Z adalah sebesar 39,2% sisanya 69,8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan di dalam model penelitian ini.

Table
CoefisienCoefficients^a

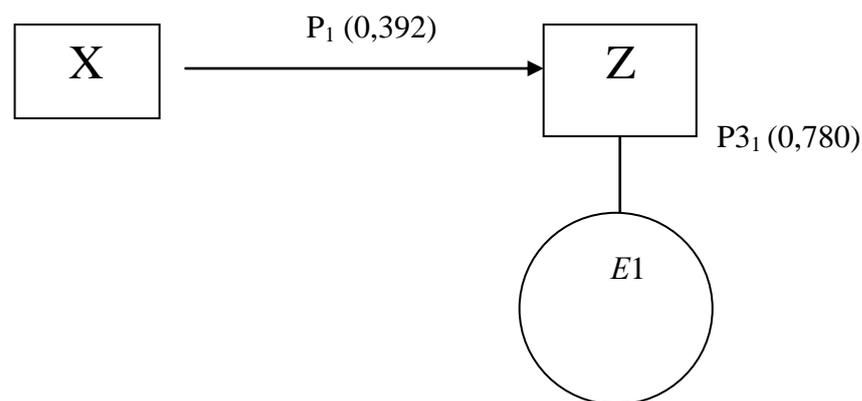
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.109	1.734		7.558	.000
	Komunikasi (X)	.502	.074	.633	6.750	.000

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja (Z)

Dari table *coefficients* di atas (pada kolom *standardized coefficients*) terlihat nilai koefisien regresi X terhadap Y atau disebut $P_1 = 0,633$ (selanjutnya nilai di masukan kedalam diagram analisis jalur)

Sedangkan dari table summary di atas nilai adjusted R adalah 0,392. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yaitu

$P_{\varepsilon_z} = \sqrt{(1 - R^2_z)} = \sqrt{(1 - 0,392)} = 0,780$ (selanjutnya nilai ini dimasukan ke dalam diagram analisis jalur)



Gambar IV.3 Regresi dalam persamaan 1

Jadi persamaanya adalah $X_2 = P_1 X_1 + E_1$

$$= 0,392 + 0,780$$

2). Regresi dalam model persamaan II

Regresi dalam persamaan II (pengaruh secara langsung X dan Z terhadap Y) digunakan untuk menentukan nilai P_2 , P_3 dan P_{ε_2} . Model persamaannya adalah: $Y = p_2 X + p \varepsilon Z + \varepsilon_2$.

Table IV
Model summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.712 ^a	.507	.492	1.94675	2.021

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (Z), Komunikasi (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

nilai adjust r-square di atas adalah sebesar 0,492, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai X dan Z dalam mempengaruhi variasi Y adalah sebesar 0,492 sisanya 0,508 merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Table Iv
coefisien

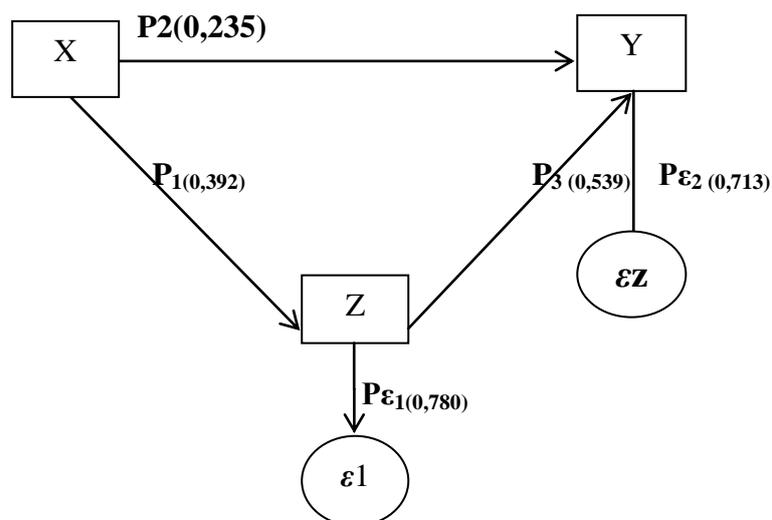
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.523	1.704		9.110	.000		
	Komunikasi (X)	.148	.070	.235	2.124	.037	.599	1.670
	Motivasi Kerja (Z)	.427	.088	.539	4.865	.000	.599	1.670

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

dari *table coefficients* di atas (pada kolom *standartzed coefficients*) terlihat nilai-nilai koefisiens regresinya adalah:

- a) X terhadap Y, atau disebut $P_2 = 0,235$ (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur)
- b) Z terhadap Y, atau disebut $P_3 = 0,539$ (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur)
- c) Sedangkan dari model table summary di atas nilai adjusted R adalah 0,492, nilai ini dapat di gunakan untuk menentukan nilai koefisiensi jalur dengan residulanya, yaitu $P_{\varepsilon_z} = \sqrt{(1 - R^2_z)} = \sqrt{(1 - 0,492)} = 0,713$ (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur)



Gambar IV.4
Regresi dalam model persamaan model II

Jadi persamaanya adalah $Y = p_2X + p_3Z + \varepsilon_2$

$$= 0,235x + 0,539z + 0,713$$

c. Interpretasi analisis jalur

Analisis dalam bagian ini adalah dengan cara menguji untuk melihat signifikan atau tidak pengaruh langsung dan tidak langsung variabel variabel dalam penelitian ini.

1) Analisis pengaruh X terhadap Y

Hipotesis

- 1) H₀: X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- 2) H₁: X berpengaruh signifikan terhadap Y

Kriteria penarikan kesimpulan:

- 1) Jika probabilitas Sig < probabilitas α 0,05 maka tolak H₀ terima H_a
- 2) Jika probabilitas Sig > probabilitas α 0,05 maka terima H₀ tolak H_a

Kesimpulan: nilai sig 0.007 > 0.005, maka H₀ di tolak sehingga X berpengaruh terhadap signifikan terhadap Y

2). Analisis pengaruh Z terhadap Y

Hipotesis:

- 1) H₀: tidak ada pengaruh langsung Z terhadap Y
- 2) H₁: ada pengaruh langsung Z terhadap Y

Kriteria penarikan kesimpulan:

- 1) Jika probabilitas Sig < probabilitas α 0,05 maka tolak H₀ terima H₁
- 2) Jika probabilitas Sig > probabilitas α 0,05 maka terima H₀ tolak H₁

Table IV
Coefisien
Depeden kepuasan kerja

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.577 ^a	.333	.323	2.24791	1.982

a. Predictors: (Constant), Komunikasi (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

3) Analisis pengaruh X terhadap Z

1) H₀: X tidak berpengaruh signifikan terhadap Z

2) H₁ : X berpengaruh signifikan terhadap Z

Kriteria penarikan kesimpulan:

1) Jika probabilitas Sig < probabilitas α 0,05 maka tolak H₀ terima H₁

2) Jika probabilitas Sig > probabilitas α 0,05 maka terima H₀ tolak H₁

Kesimpulan: nilai sig 0,000 < 0,05 , maka H₀ ditolak sehingga X berpengaruh signifikan terhadap Z.

Koefisiensi
Dependent motivasi kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.124	1.450		14.564	.000		
	Komunikasi (X)	.363	.062	.577	5.826	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

4) analisis pengaruh X terhadap Y melalui Z (koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung)

a) pengaruh langsung (*direct effect*) X ke Y: di lihat dari nilai koefisien regresi X terhadap Y yakni P2 sebesar 0,235

b) pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) X ke Y melalui Z: dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi X terhadap Z dengan nilai regresi Z terhadap Y yakni $P1 \times P3 = 0,392 \times 0,539 = 0,211$

hipotesis:

a) H0: X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z (variabel Z bukan sebagai variabel intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah langsung)

b) H1: X berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z (variabel Z sebagai variabel intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung)

Kriteria pengujian hipotesis:

a) Tolak H0 jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $>$ pengaruh langsung ($P1 \times P3 > P2$).

b) Terima H0 jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung ($P1 \times P3 < P2$)

Kesimpulan:

Nilai koefisien pengaruh tidak langsung ($P1 \times P3 > P2$) yakni $0,235 > 0,211$, maka H0 ditolak, dengan demikian X berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z atau dengan kata lain Z merupakan variabel intervening (variabel Z cukup kuat dalam mediasi hubungan X terhadap Y). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang sebenarnya antara X terhadap Y adalah tidak langsung.

B. Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel- variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Penjelasan dari masing-masing variabel di jelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung Komunikasi Terhadap Kepuasan

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig (2 tailed) antara komunikasi (X) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,007 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi (X) dan kepuasan kerja (Y).

Hasil yang diperoleh diperkuat dengan nilai koefisien regresi bertanda positif, temuan tersebut menandakan bahwa semakin tinggi komunikasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan kerja dalam pada PT. PLN (Persero) Area Medan, kepuasan tercipta karena karyawan merasakan terjadinya kesesuaian antara harapan atau keinginan yang diharapkan sebelum pada perusahaan dengan kenyataan yang dirasakan dalam perusahaan, dalam hal ini PT. PLN (Persero) Area Medan memiliki interior, dan eksterior yang nyaman, sopan, berpenampilan rapi, fasilitas ruangan yang nyaman hingga jam pelayanan yang tidak mengganggu waktu karyawan. Pada umumnya karyawan merasa kerasan dan termotivasi.

Hasil yang diperoleh di dalam tahapan pengujian hipotesis pertama

konsisten dengan hasil penelitian Tresiana (2007) di dalam penelitiannya ditemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM. Tercapainya kesesuaian antara harapan dengan realitas yang dirasakan dalam pada PDAM mendorong terbentuknya kepuasan konsumen. Sari (2006) menemukan bahwa komunikasi yang dinilai dari lima dimensi yang terdiri dari tangible, reliability, responsibility, assurance dan empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna jasa PT. PLN (Persero) Area Medan.

2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Motivasi kerja

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig (2 tailed) antara motivasi kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,000 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja (Z) dan kepuasan kerja (Y) .

Hasil yang diperoleh juga diperkuat dengan koefisien regresi bertanda positif, temuan tersebut semakin memperkuat teori yang menyatakan semakin tinggi komunikasi tentu akan semakin meningkatkan motivasi kerja dalam pada PT. PLN (Persero) Area Medan. Hasil yang diperoleh tersebut memperlihatkan bahwa mutu dan komunikasi yang dirasakan karyawan dalam pada PT. PLN (Persero) Area Medan selalu terjaga atau konsisten sehingga segala keinginan atau pun harapan yang di inginkan karyawan selalu dapat direalisasikan, kondisi ini tentu menciptakan kesan positif dalam diri karyawan untuk terus pada PT. PLN (Persero) Area Medan ketika dibutuhkan, kesan positif juga menciptakan komitmen yang kuat dan mengenyampingkan perusahaan yang lain diluar PT.

PLN (Persero) Area Medan.

Hasil yang diperoleh di dalam tahapan pengujian hipotesis kedua sejalan dengan hasil penelitian Susanti dan Damayanti (2008) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi yang konsisten tentu akan menciptakan kepercayaan dan kesan positif terhadap jasa yang akan mendorong meningkatnya komitmen pelanggan untuk terus pada yang sama dimasa mendatang. Sumarwan (201) di dalam penelitiannya juga menemukan bahwa konsistensi komunikasi yang mampu dipertahankan secara terus menerus oleh sebuah perusahaan jasa akan mendorong terbentuk komitmen di dalam diri pelanggan untuk pada yang sama dimasa mendatang.

3. Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig (2 tailed) antara komunikasi (X) terhadap motivasi kerja (Z) adalah sebesar 0,000 ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi (X) dan motivasi kerja (Z) .

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Area Medan, di dalam tahapan pengujian terlihat bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan akan semakin meningkatkan motivasi kerja dalam pada PT. PLN (Persero) Area Medan. Hasil pengujian terjadi karena segala keinginan atau harapan yang dimiliki karyawan ketika pada PT. PLN (Persero) Area Medan memiliki kompetensi yang tinggi, sopan dan ramah kepada sesama karyawan. Terjadi kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang dirasakan

dalam pada perusahaan tentu menciptakan kesan positif kepada perusahaan, akibatnya aktifitas berulang-ulang untuk pada perusahaan dilakukan, konsistensi nilai kepuasan yang dirasakan karyawan setiap pada perusahaan membentuk komitmen yang kuat untuk terus pada perusahaan yang sama komitmen tersebut dinamakan motivasi kerja.

Hasil yang diperoleh di dalam tahapan pengolahan data sejalan dengan Tiara et al (2010) di dalam penelitiannya ditemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap motivasi kerja dalam pada PT Garuda Indonesia, kepuasan yang dirasakan secara konsisten setiap pada PT Garuda mendorong terbentuknya komitmen pelanggan yang disebut dengan motivasi kerja. Dharmayanti (2009) di dalam penelitiannya juga menemukan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja nasabah pada Bank Mandiri Cabang Surabaya. Semakin konsisten nilai kepuasan yang dirasakan tentu semakin meningkatkan motivasi kerja pegawai.

4. Pengaruh tidak langsung Komunikasi terhadap Kepuasan kerja pegawai melalui Motivasi kerja

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai koefisien pengaruh tidak langsung $>$ pengaruh langsung ($P1 \times P3 > P2$) yakni $0,235 > 0,211$. Nilai ini menunjukkan bahwa komunikasi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) melalui motivasi kerja (Z). Atau dengan kata lain, motivasi kerja (Z) merupakan variabel intervening.

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan secara bersama-sama komunikasi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja.

Temuan ini semakin memperkuat teori yang menyatakan bahwa komunikasi yang tinggi tentu akan menciptakan kepuasan dalam diri karyawan, komunikasi yang konsisten menunjukkan kualitas terbaiknya kepada karyawan tentu akan selalu dapat memberikan kepuasan kepada karyawan yang pada perusahaan, kepuasan yang dirasakan menciptakan kepercayaan dan mendorong terbentuknya komitmen dalam diri karyawan untuk terus pada PT. PLN (Persero) Area Medan dan mengenyampingkan jasa perusahaan lain. Jadi dapat disimpulkan komunikasi dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja.

Hasil yang diperoleh konsisten dengan Damayanti (2008) yang mengungkapkan untuk menciptakan kepuasan sebuah perusahaan jasa harus dapat menciptakan kepuasan yang konsisten melalui pelayanan terbaik dan stabil. Kepuasan yang dirasakan secara terus-menerus yang dirasakan konsumen selama pada yang sama mendorong munculnya komitmen dalam diri konsumen untuk terus menggunakan merek jasa yang sama. Komitmen tersebut disebut dengan motivasi kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi (X) dan kepuasan kerja (Y).
2. Ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja (Z) dan kepuasan kerja (Y) .
3. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi (X) dan motivasi kerja (Z) .
4. Komunikasi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) melalui motivasi kerja (Z). Atau dengan kata lain, motivasi kerja (Z) merupakan variabel intervening.

B. Saran

1. Ada baiknya manajemen PT. PLN (Persero) Area Medan untuk berupaya terus menjaga dan meningkatkan komunikasi yang akan mereka berikan kepada karyawan, berhubungan dengan perilaku karyawan, strategi dan cara tersebut sangat penting untuk mendorong meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai untuk memajukan PT. PLN (Persero) Area Medan di masa depan.
2. Ada baiknya manajemen PT. PLN (Persero) Area Medan juga meningkatkan motivasi kerja dengan cara memberikan fasilitas yang memadai bagi karyawan seperti lingkungan yang nyaman, dan peralatan kantor yang baik sehingga karyawan semakin termotivasi untuk bekerja dengan giat.

3. Peneliti dimasa datang disarankan untuk memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan, serta mencoba menambahkan minimal satu variabel lainnya yang diduga juga mempengaruhi terbentuknya motivasi kerja yaitu sikap, selain itu peneliti dimasa datang harus mencoba menggunakan wilayah observasi yang berbeda, saran ini sangat penting dicoba untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- A A Anwar Prabu Mangkunegara, (2009) : Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung : Refika Aditama
- A.W.Widjaya. 2000. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ardana, I Komang dkk. 2012.Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:Graha ilmu
- Hasibuan Malayu SP, (2009) : Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Bumi Aksara
- Handoko, T. Hani. 2012.Manajemen Personalialia dan Sumber DayaManusia.Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta: PTBumiAksara
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husein, Umar. 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisni.Jakarta. PT RajagrafindoPersada
- Juliandi, Azuar. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu- Ilmu Bisnis. Medan: M2000.
- Juliandi, Azwar dan Irfan. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif UntukIlmu- Ilmu Bisnis. Bandung: Citapustaka Media Perintis
- Marihot, Tua Efendi Hariandja, (2009) : Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta : Grafindo.
- Mathis, Robert L. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad, Arni, 2007. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Newstrom, (2007), Kondisi Kerja dan Kepuasan Kerja. (internet), 30Halaman, Tersedia : Digital Collections, Petra. chapter2.pdf
- Rogers, E. M (Ed). 1989.Komunikasi dan Pembangunan: Perspektif Kritis.Jakarta.LP3S.Rogers, Everett M. dan F. Floyd Shoemaker.Communication o fInnovations.Terjemahan

Abdillah Hanafi Memasyarakatkan Ide-Ide Baru. Surabaya. Usaha Nasional.

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sugala. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan: Dari Teori ke Praktik, Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Robbins SP, dan Judge. 2002. Perilaku Organisasi, Jakarta : Salemba Empat Hal 284.

Sutrisno, Edi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Suyanto, M. 2007. Marketing Strategy. Top Brand Indonesia. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2008. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Uno, Hamzah B. 2012. Teori Motivasi dan Pengukurannya. Jakarta. Bumi Aksara

Internet serching

www.scribd.com/doc/47810533/makalah-anemia-bumil

Jurnal:

Tresiana (2007). Pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM.

Sari (2006) Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap pada PT. PLN (Persero) Area Medan.

Susanti dan Damayanti (2008) Pengaruh komunikasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

Sumarwan (2011) Pengaruh Komunikasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Tiara et al (2010). Pengaruh kepuasan dalam Meningkatkan motivasi kerja pada PT Garuda Indonesia

Dharmayanti (2009). Pengaruh Kepuasan terhadap Motivasi Kerja Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Surabaya.