

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. DELIMEGAH
VALUTINDO MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen*



Oleh:

Nama : SARAH AN YUFIZAR
NPM : 1405160238
Program Studi : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 02 April 2018, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : SARAH AN YUFIZAR
NPM : 1405160238
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. DELMEGAH VALUTINDO MEDAN

Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(Dr. FAJAR PASARIBU, S.E., M.Si.)

(ASWIN BANCIN, S.E., M.Pd.)

Pembimbing

(RAIHANAH DAULAY, S.E., M.Si.)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris



(H. HANURI, S.E., M.M., M.Si.)

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini disusun oleh :

Nama	: SARAH AN YUFIZAR	Varaf	Keterangan
N.P.M	: 1405160238		
Program Studi	: MANAJEMEN		
Konsentrasi	: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA		
Judul Skripsi	: PENGARUH KOMUNIKASI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. DELI MEGAH VALUTINDO		

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

RAIHANAH DAULAY, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : SARAH AN YUFIZAR
N.P.M : 1405160238
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. DELIMEGAH VALUTINDO MEDAN

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
22/2-2018	Seminar Proposal	[Signature]	
12/3-2018	Bimbingan angket	[Signature]	
19/3-2018	Mula bimbingan skripsi Pembahasan seminar proposal skripsi bab 3 perbaiki hasil uji validitas & reliabilitas	[Signature]	
22/3-2018	bab 4. Pembahasan/ Hasil penelitian tambahkan analisis pada deskripsi variabel penelitian Perbaiki hasil uji coba kelayakan Perbaiki pengisian kuisioner Tambahkan keputusan determinasi	[Signature]	
24/3-2018	Pembahasan Cantumkan t tabel dan f tabel tambahkan teori pendukung R. Square	[Signature]	
26/3-2018	Bab 5 Saran serta dan kesimpulan	[Signature]	

28/3/2018 Pembimbing Skripsi
RAIHANAH DAULAY, SE, M.Si

Medan, Maret 2018
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen
Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : SARAHAN YUFIZAR
NPM : 1405160238
Konsentrasi : MSDM
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.

Pembuat Pernyataan



Sarahan
Sarahan

B :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

SARAH AN YUFIZAR. NPM. 1405160238. Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Delimegah Valutindo Medan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UMSU. Skripsi. 2018.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Delimegah Valutindo Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *asosiatif*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan angket yang diuji validitas dan reliabilitas. Sampel yang digunakan adalah sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sebanyak 35 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan dimana diperoleh nilai $t_{hitung} (5,126) > t_{tabel} (1,692)$ dengan probabilitas $sig 0,000 < \alpha 0,05$. Ada pengaruh Semangat Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai $t_{hitung} (4,095) > t_{tabel} (1,692)$ dengan probabilitas $sig 0,000 < \alpha 0,05$. Ada pengaruh Komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan, dimana diperoleh dari nilai Nilai $F_{hitung} 11,172 > F_{tabel} (2,90)$ dengan $sig 0,000 < \alpha_{0,05}$. Nilai s-square 41,1%, artinya memperlihatkan 41,1% kontribusi komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja sedangkan sisanya 58,9 dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : **Komunikasi, Semangat Kerja, Kepuasan Kerja**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Delimegah Valutindo Medan”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Ir. Jumin Prayoga** dan Ibu **Sumiati** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Raihanah Daulay SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Buat seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak
terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Medan, Maret 2018
Penulis

SARAH AN YUFIZAR
NPM. 1405160238

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Uraian Teori	8
1. Kepuasan Kerja	8
a. Pengertian Kepuasan Kerja	8
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja..	9
c. Teori-teori tentang kepuasan kerja.....	13
2. Komunikasi	18
a. Pengertian Komunikasi	18
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	19
c. Indikator Komunikasi.....	21
3. Semangat Kerja	22
a. Pengertian Semangat Kerja.....	22
b. Pentingnya Semangat Kerja	23
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja Karyawan	24
d. Indikator Semangat Kerja	32
B. Kerangka Konseptual	33
C. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Defenisi Operasiona	37
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel	39
E. Metode Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
1) Hasil Penelitian	50
2) Pembahasan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel IV.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel IV.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel IV.4	Skor Angket untuk variabel X1 (Komunikasi)	52
Tabel IV.5	Skor Angket untuk variabel X2 (Semangat Kerja)	54
Tabel IV.6	Skor Angket untuk variabel Y (Kepuasan Kerja)	55
Tabel IV.7	Uji Multikolinearitas	58
Tabel IV. 8	Koefisien Regresi Linear Berganda	60
Tabel IV.9	Uji T	61
Tabel IV.10	Uji F	62
Tabel IV-11	Nilai R – Square	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	34
Gambar II. 2. Pengaruh Semangat Terhadap Kepuasan Kerja.....	35
Gambar II. 3. Paradigma Penelitian	36
Gambar IV.1 Uji Normalitas.....	57
Gambar IV.2 Uji Normalitas.....	58
Gambar IV.3 Uji Heterokedastisitas	59

BAB I

PENDAHULUAN

E. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi harus mampu menghadapi tantangan bagaimana menganalisis, memanfaatkan, dan mengembangkan keterampilan dan kemampuan karyawan untuk menjamin bahwa tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat terus bersaing di perusahaan dimanapun. Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting karena mereka yang memprakarsai terbentuknya organisasi, mereka yang berperan membuat keputusan untuk semua fungsi dan mereka juga yang berperan dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Dengan perkembangan global yang cepat pada saat ini komunikasi dan semangat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang karyawan terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan, (Sihotang, 2011, hal.244). Kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti turnover, tingkat absensi, motivasi, semangat kerja, umur, tingkat pekerjaan, komunikasi dan ukuran organisasi perusahaan. (Mangkunegara, 2013, hal. 117)

Kepuasan kerja ada beberapa aspek dilihat oleh seseorang dan kerjanya, yaitu gaji yang di terima, kondisi keselamatan, dan kesehatan karir, hubungan sosial di dalam situasi kerja, pengakuan terhadap keberadaannya, nilai instru

mental dan pekerjaan tersebut bagi aspek kehidupan yang lain, bagi individu serta peran sosial kelompok kerja tersebut bagi masyarakat. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan tersebut. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan masing-masing karyawan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja, dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Perusahaan atau organisasi merupakan tempat dimana komunikasi banyak terjalin. Melalui komunikasi seseorang dapat menyampaikan berbagai hal yang ada dipikirkannya kepada orang lain sehingga mencapai suatu pengertian makna pesan yang sama. Di dalam komunikasi perusahaan, komunikasi terjalin antara perusahaan dengan karyawan, sesama karyawan, perusahaan dengan masyarakat, perusahaan dengan *shareholders*, perusahaan dengan pemerintah, perusahaan dengan media, dan perusahaan dengan lingkungan sekitarnya.

Komunikasi adalah proses penyampaian atau pertukaran pesan atau informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi, (Sopiah, 2010, hal. 141). Untuk mengoptimalkan peran komunikasi dalam organisasi memang harus dipahami cara-cara dan macam komunikasi baik atasan dengan bawahan. Peran komunikasi dalam organisasi memang harus dipahami dengan baik oleh semua pihak.

Selain faktor komunikasi, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah semangat kerja. Semangat kerja adalah sikap individu maupun sikap kelompok yang dimiliki oleh para karyawan terhadap lingkungan kerjanya dalam suatu organisasi kerjanya seperti kesetiaan, kerja sama, ketaatan kepada kewajiban dan tugas-tugas organisasi dalam mengejar tujuan bersama (Tohardi, 2009, hal. 427).

Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan. Faktor semangat kerja harus diketahui oleh para pemimpin atau manajer perusahaan karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan suatu usaha karena semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan potensi kerja karyawan. Semangat kerja yang optimal harus didukung dengan motivasi karyawan untuk bekerja secara maksimal. Faktor insentif dan lingkungan kerja yang baik tentunya merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mendorong semangat kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Insentif atau tambahan penghasilan merupakan hal yang dapat memacu kinerja maupun semangat kerja karyawan untuk dapat meluangkan seluruh tenaga dan pikirannya dalam melakukan pekerjaan.

Demikian pula dengan halnya PT. Delimegah Valutindo cukup memperhatikan kepuasan kerja dan merupakan perusahaan jasa yang melayani jasa penukaran uang asing. Pemeliharaan hubungan dengan para karyawan memerlukan komunikasi yang efektif. Terlepas dari besar kecilnya suatu organisasi, menyelenggarakan komunikasi secara terus menerus merupakan suatu

keharusan. Berdasarkan penelitian awal yang penulis lakukan didapati beberapa masalah yang timbul di perusahaan yang berkaitan dengan komunikasi yaitu kurangnya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga munculah kesalahpahaman tersebut sehingga para karyawan masih merasa kurang puas dengan kinerjanya. Sumber masalah lainnya yang dihadapi dalam perusahaan berasal dari kepuasan kerja yaitu masih terdapat karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya karena kondisi sekitar tempat bekerja kurang baik.

Permasalahan mengenai semangat kerja di perusahaan bahwa dari beberapa beberapa karyawan yang sering telat hadir, selain itu beberapa karyawan masih sering memperlama jam istirahat dan masih kurangnya perhatian dari pimpinan terhadap karyawannya terutama dalam perhatian pelaksanaan pekerjaan sehingga mempengaruhi semangat kerja dari karyawan tersebut. Fenomena lain yang terlihat adalah karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya karena pemimpin kurang memenuhi kebutuhan karyawan dalam bekerjaseperti: kondisi ruangan kerja yang kurang memadai, peralatan (printer) yang kurang baik sehingga menghambat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Delimegah Valutindo Medan.**

F. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah yang terdiri dari :

1. Kurangnya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Beberapa karyawan yang sering telat hadir, selain itu beberapa karyawan masih sering memperlama jam istirahat dan masih kurangnya perhatian dari pimpinan terhadap karyawannya terutama dalam perhatian pelaksanaan pekerjaan sehingga mempengaruhi semangat kerja dari karyawan tersebut.
3. Masih terdapat karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya karena kondisi ruangan kerja yang kurang memadai, peralatan (printer) yang kurang baik sehingga menghambat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan.

G. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tetapi dalam penelitian ini penulis hanya membatasi pada variabel yaitu komunikasi dan semangat kerja pada PT. Delimegah Valutindo Medan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan, yaitu:

- a. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan ?

- b. Apakah semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan?
- c. Apakah komunikasi dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Delimegah Valutindo Medan?

H. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Delimegah Valutindo Medan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Bagi penulis sebagai bahan pembanding antara teori yang didapat di bangku kuliah dan fakta dilapangan.
 - 2) Bagi peneliti berikutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.
 - 3) Bagi perusahaan, dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Menjelaskan bahwa hasil penelitian bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada perusahaan. Selanjutnya penelitian ini berguna secara teknis untuk memperbaiki, meningkatkan suatu keadaan berdasarkan penelitian yang dilakukan dan mencari solusi bagi pemecahan masalah yang ditemukan pada penelitian.

c. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya untuk judul yang sama atau pembahasan yang sejenis.

BAB II

LANDASAN TEORI

D. Uraian Teori

4. Kepuasan Kerja

d. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, pengawasan, hubungan antar manajer dengan karyawan, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri. Adapun beberapa defenisi tentang kepuasan kerja karyawan antara lain yaitu :

Menurut Mangkunegara (2013, hal. 117) :

kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas.

Menurut Sutrisno (2009, hal. 74) menyatakan :

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dalam hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor – faktor dalam pekerjaan, penyesuain diri individu, dan hubungan sosial sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapi.

Sedangkan menurut Usman (2010, hal. 501) kepuasan kerja adalah terpenuhinya seluruh kebutuhan pekerja dalam melaksanakan tugasnya waktu tertentu. Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menunjukkan tingkat kegembiraan atau emosional yang dirasakan karyawan atau bagaimana cara mereka memandang dan melakukan pekerjaan dalam aktivitas mereka yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya di perusahaan.

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2009, hal. 80), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- 2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
- 3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan sebagian meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
- 4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2009, hal. 77), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Kesempatan Untuk Maju
- 2) Keamanan Kerja
- 3) Gaji

- 4) Perusahaan dan Manajemen
- 5) Pengawasan
- 6) Faktor Intrinsik dari Pekerjaan
- 7) Kondisi kerja
- 8) Aspek social dalam Pekerjaan
- 9) Komunikasi
- 10) Fasilitas

Berikut ini adalah penjelasan mengenai faktor-faktor kepuasan kerja karyawan.

- 1) Kesempatan Untuk Maju

Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.

- 2) Keamanan kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang sangat aman mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

- 3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperoleh.

- 4) Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Factor ini menentukan kepuasan kerja karyawan.

- 5) Pengawasan

Sekaligus atasannya supervisor yang buruk dan berkaitan absensi dan turnover.

- 6) Faktor intristik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

- 7) Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyinaran, kantin dan tempat kerja.

8) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puasa dalam bekerja.

9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atau pun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Mullin (2013, hal. 41) yaitu:

- a. Faktor pribadi, faktor ini meliputi kepribadian, pendidikan, intelligence dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.
- b. Faktor sosial, faktor ini meliputi hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
- c. Faktor budaya, faktor ini meliputi sikap-sikap yang mendasari kepercayaan, dan nilai-nilai.
- d. Faktor organisasi, faktor ini meliputi sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja.

f. Teori-teori tentang kepuasan kerja

Menurut Mangkunegara (2013, hal. 120), teori-teori tentang kepuasan kerja meliputi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Teori keseimbangan
- 2) Teori perbedaan
- 3) Teori pemenuhan kebutuhan
- 4) Teori teori pandangan kelompok
- 5) Teori dua faktor dari Herzberg
- 6) Teori pengharapan

Berikut ini adalah penjelasan mengenai teori-teori tentang kepuasan kerja karyawan.

- 1) Teori keseimbangan

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan dari membandingkan input-outcome dirinya dengan perbandingan input-outcome pegawai lain. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbangan dapat mengakibatkan dua kemungkinan yaitu ketidak seimbangan yang menguntungkan dirinya atau ketidak seimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding.

- 2) Teori Perbedaan

Teori ini pertama kali dipelopori oleh porter berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan dirasakan pegawai. Apabila apa yang didapat karyawan ternyata lebih besar dari pada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas, dan karyawan selalu menginginkan agar apa yang didapatkan sesuai dengan yang diterima dan diharapkan karyawan.

- 3) Teori Pemenuhan Kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkan. Makin besar kebutuhan karyawan terpenuhi maka makin puas pula karyawan tersebut. Dan sebaliknya makin

kecil kebutuhan karyawan terpenuhi maka makin tidak puas karyawan tersebut.

4) Teori Pandangan Kelompok

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang dianggap karyawan sebagai kelompok acuan, yang dijadikan acuan atau tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5) Teori dua factor dari Herzberg

Teori dua factor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia membangunkan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan. masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberi kepuasan. Kemudian dianalisis dengan dianalisis isi (content analysis) untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

6) Teori pengharapan

Menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang mengharapkan sesuatu, dan penafsiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntutnya. Penghargaan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan memungkinkan mencapai hasil dapat menuntut hasil lainnya.

g. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Smith, Kendal, Hulin dalam Mangkunegara (2013, hal. 126), indikator kepuasan kerja diukur dengan beberapa hal yaitu :

- 1) Kerja
- 2) Pengawasan
- 3) Upah
- 4) Promosi
- 5) *Co-worker* (Rekan kerja)

Berikut ini adalah penjelasan mengenai indikator tentang kepuasan kerja karyawan.

1) Kerja

Sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsur yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak peneliti adalah pekerjaan yang memberi status. Lebih lanjut, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai seberapa baik mereka bekerja.

2) Pengawasan

Kemampuan pengawasan oleh atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada pegawai dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi mereka. Demikian pula iklim partisipatif yang diciptakan oleh atasan dapat memberikan pengaruh yang substansial terhadap kepuasan kerja pegawai.

3) Upah

Dengan upah yang diterima, orang dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan dengan melihat tingkat upah yang diterimanya, orang dapat mengetahui sejauh mana manajemen menghargai kontribusi seseorang di organisasi tempat kerjanya. Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan pengharapannya. Apabila

sistem upah diberlakukan secara adil dan didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan, maka kemungkinan besar akan diperoleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan banyak orang yang bersedia menerima upah yang lebih kecil untuk bekerja pada lokasi sesuai, misalnya dekat dengan tempat tinggalnya.

4) Promosi

Kesempatan promosi jabatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi menggunakan berbagai cara dan memiliki penghargaan yang beragam, misalnya promosi berdasarkan tingkat senioritas, dedikasi, pertimbangan kinerja, dll. Kebijakan promosi yang adil dan transparan terhadap semua pegawai dapat memberikan dampak kepada mereka yang memperoleh kesempatan dipromosikan, seperti perasaan senang, bahagia, dan memperoleh kepuasan atas kerjanya.

5) *Co-worker* (Rekan kerja)

Dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawai karena pegawai merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya. Sifat kelompok kerja akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Bersama dengan rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat menjadi sumber kepuasan bagi pegawai secara individu.

Hasibuan, (2008 hal. 202), menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. ”

Berdasarkan definisi diatas, indikator kepuasan kerja adalah :

1. Menyenangi pekerjaannya
- 2) Mencintai pekerjaannya

- 3) Moral kerja
- 4) kedisiplinan
- 5) Prestasi kerja

Berikut ini adalah penjelasan mengenai indikator tentang kepuasan kerja karyawan :

4. Menyenangi pekerjaannya.

Orang yang menyadari betul arah kemana ia menjurus, mengapa ia menempuh jalan itu, dan bagaimana caranya ia harus menuju sasarnya. Ia menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

5. Mencintai pekerjaannya.

Memberikan sesuatu yang terbaik mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang dimiliki dengan segala daya upaya untuk satu tujuan hasil yang terbaik bagi pekerjaannya. Karyawan mau mengorbankan dirinya walaupun susah, walaupun sakit, dengan tidak mengenal waktu, dimanapun karyawan berada selalu memikirkan pekerjaannya.

6. Moral Kerja.

Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.

7. Kedisiplinan.

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban

8. Prestasi kerja.

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Rivai (2009, hal.479) indikator dari kepuasan kerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Isi Pekerejaan
- 2) Supervise
- 3) Gaji atau intensif
- 4) Rekan kerja
- 5) Kondisi pekerjaan

Berikut ini penjelasannya:

- 1) Isi pekerjaan

Penampilan tugas yang diberikan serta sebagai control terhadap pekerjaan tersebut. Pegawai akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.

- 2) Supervise

Pengawasan yang berkala dan selalu dilakukan oleh atasan agar pekerjaan yang diberikan terlaksanakan dengan baik.

- 3) Gaji atau intensif

Merupakan evaluasi pegawai terhadap pemenuhan hidup pegawai serta kesesuaian antara jumlah gaji dengan pekerjaan yang dilakukan.

- 4) Rekan kerja

Kepuasan kerja akan didapat melalui rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan baik agar pekerjaan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik.

- 5) Kondisi pekerjaan

Kepuasan kerja bisa diperoleh seseorang dengan dukungan kondisi lingkungan pekerjaan yang baik, rekan kerja serta fasilitas pendukung kerja yang memadai.

5. Komunikasi

d. Pengertian Komunikasi

Manajemen sering mempunyai masalah tidak efektifnya komunikasi. Padahal komunikasi efektif adalah penting bagi para manajer paling tidak untuk dua alasan. Pertama, komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dapat dicapai. Kedua, komunikasi adalah kegiatan untuk para manajer mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka.

Komunikasi diperlukan agar pegawai mengetahui posisinya dalam organisasi. Jadi, mekanismen komunikasi dapat membuat keterpaduan perilaku setiap pegawai dalam kelompoknya, agar mencapai satu tujuan. Menurut Richard (2009, hal 272) menyatakan komunikasi adalah proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh kedua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk mendisiplin kerja atau mempengaruhi perilaku.

Menurut Purwanto (2011, hal. 3) komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok melalui sistem yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Menurut Sutrisna (2008, hal. 27) komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, fakta, dan perasaan dari orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan-pesan. Jadi menurut definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok agar mendisiplin kerja atau mempengaruhi perilaku individu atau kelompok tersebut.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antar anggota dalam perusahaan. Namun terkadang belum menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terputus. Hal ini mungkin terjadi sebagai akibat merasa dirinya paling penting.

Menurut Rivai (2009, hal. 428) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh:

- d. Jabatan
- e. Tempat
- f. Alat komunikasi
- g. Kepadatan kerja

Penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi diatas adalah sebagai berikut:

1) Jabatan

Level jabatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi diantara pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian juga bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

2) Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar pegawai yang selevel maupun antar atasann dengan bawahan.

3) Alat komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat sesungguhnya bukan penghalang lagi, karena telah ada alat komunikasi seperti handphone.

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

- 1) Keterbukaan
- 2) Kepercayaan pada pesan tulisan
- 3) Pesan yang berlebihan
- 4) Timing
- 5) Penyaringan

Berikut ini penjelasannya:

1) Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokatan 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 kepa tingkah laku karyawan.

h. Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.

f. Indikator Komunikasi

Menurut Husein Umar (2009, hal. 26-27) indikator komunikasi adalah:

- 1) Keterbukaan

- 2) Empati
- 3) Dukungan
- 4) Kesamaan

Berdasarkan indikator - indikator yang telah dikemukakan, maka penjelasan dari masing-masing indikator tersebut adalah sebagai berikut :

3) Keterbukaan

Keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur dari lawan bicara.

4) Empati

Mencoba merasakan yang sama dengan lawan bicara.

5) Dukungan

Mencoba untuk tidak mengkritik atau menyerang isi pembicaraan, akan tetapi mendukung isi pembicaraan, walau hanya tepukan atau sekedar mengangguk-anggukan kepala.

6) Kesamaan

Karena kenyataan manusia tidak ada yang sama, sekalipun mereka kembar, maka komunikasi antar pribadi akan lebih efektif jika terjadi pada suasana kesamaan.

Menurut Suranto (2012, hal 10-11) antara lain :

- 1) Pemahaman
Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator.
- 2) Kesenangan
Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana menyenangkan kedua belah pihak
- 3) Pengaruh pada sikap
Apabila seseorang berkomunikasi setelah 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 proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal
- 5) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

Komunikasi akan menjadi efektif apabila terjadinya pemahaman yang sama dan pihak lain terangsang untuk berfikir efektif atau melakukan sesuatu. Jadi komunikasi dengan komunikasi yang efektif bukanlah hal yang sama. Kemampuan untuk berkomunikasi yang efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi.

6. Semangat Kerja

e. Pengertian Semangat Kerja

Semangat kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi setiap para karyawan dalam bekerja, jika semangat kerja karyawan tinggi maka cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat serta menghasilkan produk yang berkualitas, sebaliknya jika semangat kerja karyawan rendah maka pekerjaan pun kurang terlaksana dengan baik dan lambat. Semangat kerja adalah sikap individu maupun sikap kelompok yang dimiliki oleh para karyawan terhadap lingkungan kerjanya dalam suatu organisasi kerjanya seperti kesetiaan, kerja sama, ketaatan kepada kewajiban dan tugas-tugas organisasi dalam mengejar tujuan bersama (Tohardi, 2009, hal. 427).

Semangat kerja yang menggambarkan suatu perasaan, ini memang agak berhubungan dengan tabiat (jiwa) semangat kerja kelompok. Untuk kerja kelompok, pekerjaan yang lazim menyatakan bahwa semangat kerja menunjukkan iklim dan suasana pekerja, apabila para pekerja nampaknya merasa senang, maka mereka optimis mengenai kegiatan-kegiatan dan tugas kelompoknya, serta ramah dengan satu sama lainnya (Handoko, 2012, hal. 76).

Nitisemito (2010, hal. 160) semangat kerja adalah “Melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik”. Ngambi (2011, hal. 32) juga mendefinisikan semangat kerja sebagai kepercayaan atau keoptimisan individu atau kelompok terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kedisiplinan dan kesediaan individu dalam kegiatan organisasi

Semangat kerja yang baik dapat dilihat apabila karyawan merasa senang dan optimis mengerjakan seluruh tugas-tugasnya. Sebaliknya semangat kerja yang rendah dapat dilihat apabila karyawan nampak tidak puas, lekas marah, suka membantah, gelisah dan pesimis terhadap tugas dan pekerjaannya.

Jadi, dari beberapa pendapat di atas, maka dapat dinyatakan, bahwa yang dimaksud dengan semangat kerja adalah sikap mental dari individu atau kelompok yang menunjukkan kegairahan untuk melaksanakan pekerjaannya sehingga mendorong untuk mampu bekerja sama dan dapat memperkecil kekeliruan-kekeliruan serta dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dengan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

f. Pentingnya Semangat Kerja

Tohardi (2009, hal. 425) menyatakan, bahwa semangat kerja karyawan sangat penting bagi suatu organisasi karena sebagai berikut.

- 1) Dengan semangat kerja yang tinggi tentunya dapat mengurangi angka absensi (bolos) atau tidak bekerjanya karena malas.
- 2) Dengan semangat kerja yang tinggi karyawan, maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih cepat.
- 3) Dengan semangat kerja yang tinggi, pihak organisasi atau perusahaan memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan, karena seperti diketahui bahwa semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja maka semakin besar angka kerusakan.

- 4) Dengan semangat kerja yang tinggi otomatis membuat karyawan akan senang (betah) bekerja, dengan demikian semakin kecil kemungkinan karyawan pindah bekerja ke tempat lain, dengan demikian berarti semangat kerja yang tinggi akan dapat menekan angka perpindahan tenaga kerja atau *labour turn over*.
- 5) Dengan semangat kerja yang tinggi dapat mengurangi angka kecelakaan, karena karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati dan teliti, sehingga selalu sesuai dengan prosedur kerja yang ada di organisasi atau perusahaan tersebut, untuk itu pula kondisi tenaga kerja yang mempunyai semangat kerja yang tinggi tersebut dapat menghindar dari kemungkinan terjadinya kecelakaan.

g. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan menurut pendapat Tohardi (2009, hal. 431) adalah sebagai berikut.

- 1) Kebanggaan pekerja akan pekerjaannya dan kepuasannya dalam menjalankan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab.
- 2) Sikap terhadap pimpinan.
- 3) Hasrat yang tinggi untuk maju.
- 4) Perasaan telah diperlakukan dengan baik.
- 5) Kemampuan untuk bergaul dengan kawan sekerjanya.

Menurut Nawawi (2013) menyatakan, bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor minat/perhatian terhadap pekerjaan
- 2) Faktor upah atau gaji
- 3) Faktor status sosial berdasarkan jabatan
- 4) Faktor tujuan yang mulia dan pengabdian
- 5) Faktor suasana lingkungan kerja
- 6) Hubungan manusiawi yang dikembangkan

Penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan adalah:

1) Faktor minat/perhatian terhadap pekerjaan

Karyawan yang memiliki perhatian atau berminat terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan memiliki moral dan semangat kerja yang positif atau tinggi.

2) Faktor upah atau gaji

Upah atau gaji yang diperoleh sangat besar pengaruhnya terhadap semangat kerja. Upah yang cukup besar dengan pekerjaan yang sesuai, dipandang sebagai salah satu penyebab meningkatnya moral atau semangat kerja karyawan.

3) Faktor status sosial berdasarkan jabatan

Jenis jabatan dan pekerjaan yang dipangku oleh karyawan pada umumnya mempengaruhi status sosial, baik di lingkungan kerjanya maupun di lingkungan masyarakat. Pekerjaan atau jabatan yang diemban memberikan posisi yang tinggi dan terhormat, maka cenderung mempertinggi semangat kerja karyawan.

4) Faktor tujuan yang mulia dan pengabdian

Karyawan yang bekerja dengan cita-cita mewujudkan tujuan yang mulia menunjukkan sikap bersedia dalam pekerjaan meskipun tidak memperoleh penghasilan yang memadai.

5) Faktor suasana lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang menyenangkan karena bersih, teratur rapi, sejuk, sirkulasi udara lancar, cukup luas dan tidak menghambat gerakan dalam bekerja dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

6) Hubungan manusiawi yang dikembangkan

Kondisi hubungan sosial yang bersumber dari hubungan manusiawi, yang dikembangkan antara pekerja dalam suatu organisasi merupakan factor yang mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja.

Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap semangat kerja karyawan menurut Zainun (2008, hal. 172) adalah sebagai berikut.

- 1) Hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan terutama antara pimpinan yang sehari-hari berhadapan langsung dengan para karyawan yang dibawahinya.
- 2) Kepuasan para karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya karena memperoleh tugas yang disukai sepenuhnya.
- 3) Terdapatnya suatu suasana dan iklim kerja yang bersahabat sehingga mampu meningkatkan semangat kerja karyawan.
- 4) Rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang juga merupakan tujuan bersama-sama mereka yang diwujudkan secara bersama-sama pula.
- 5) Adanya tingkat kepuasan ekonomi sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan oleh organisasi.
- 6) Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karier dalam pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja bermacam-macam. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja karyawan (Jaya, 2008). Faktor-faktor tersebut, yaitu antara lain:

- 1) Gaji yang cukup
- 2) Memperhatikan kebutuhan rohani

- 3) Sekali-kali perlu menciptakan suasana santai
- 4) Harga diri perlu mendapat perhatian
- 5) Tempatkan para karyawan/karyawati pada posisi yang tepat
- 6) Berikan kesempatan untuk maju
- 7) Perasaan aman menghadapi masa depan perlu diperhatikan
- 8) Usahakan agar para karyawan mempunyai loyalitas
- 9) Sekali-kali para karyawan/karyawati perlu juga diajak berunding
- 10) Pemberian insentif yang terarah
- 11) Fasilitas yang menyenangkan

Berikut ini penjelasannya:

1) Gaji yang cukup

Setiap perusahaan seharusnya memberikan gaji yang cukup kepada karyawan/karyawannya. Pengertian “cukup” ini adalah sebenarnya sangat relatif sifatnya. Oleh karena itu cukup di sini adalah jumlah yang mampu dibayar tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Dan dengan sejumlah gaji yang diberikan tersebut akan mampu memberikan kegairahan kerja atau semangat kerja para karyawannya. Dengan gaji yang rendah, para pekerja akan malas bekerja dan kurang bergairah untuk melakukan tanggung jawabnya dalam tugas. Akibatnya pekerjaan terjadi terlambat, banyak pekerjaan yang harus dilakukan tidak dilaksanakan.

Perlu dicatat disini bahwa yang dimaksud gaji bukanlah imbalan jasa dalam bentuk uang semata, tetapi dalam bentuk yang lain. Misalnya: jatah beras, perawatan kesehatan, fasilitas perumahan, adanya penilaian terhadap kerja dan sebagainya.

2) Memperhatikan kebutuhan rohani

Selain kebutuhan materi yang berbentuk gaji yang cukup, mereka juga membutuhkan kebutuhan rohani. Kebutuhan rohani ini antara lain adalah menyediakan tempat untuk menjalankan ibadah, rekreasi, partisipasi dan sebagainya. Meskipun dengan kebutuhan rohani yang dimaksudkan terutama adalah menyediakan

tempat ibadah, tetapi jauh lebih luas lagi yaitu kebutuhan untuk dihargai, kebutuhan berpartisipasi, kebutuhan ketentraman jiwa.

3) Sekali – sekali perlu menciptakan suasana santai

Suasana kerja yang rutin sering kali menimbulkan kebosanan dan ketegangan kerja bagi karyawan. Untuk menghindari hal-hal seperti itu maka perusahaan perlu sekali kadang-kadang (dalam kurun waktu tertentu) menciptakan suasana santai. Banyak sekali cara-cara yang dapat dijalankan oleh perusahaan, misalnya dengan jalan mengadakan rekreasi/ piknik bersama-sama, mengadakan pertandingan olah raga antar karyawan dan sebagainya.

Pengaruh yang diakibatkan karena itu cukup besar, kegairahan kerja para karyawan akan timbul karenanya. Mereka akan saling merasa dalam satu kesatuan dan masa satu naungan di bawah nama perusahaan.

4) Harga diri perlu mendapat perhatian

Institusi yang baik biasanya mempunyai karyawan yang hasil kerjanya dapat diandalkan. Dengan keadaan seperti itu institusi akan cepat maju karena cara kerja karyawan cukup baik.

Jika prestasi karyawan itu cukup menonjol apa salahnya bila pemimpin memberikan penghargaan baik berupa surat penghargaan maupun dalam bentuk hadiah materi. Setiap orang pasti menghendaki dirinya dihormati orang lain. Seorang pekerja akan merasa harga dirinya diperhatikan jika ia sekali – sekali diajak berunding dalam memecahkan masalah atau persoalan. Dengan diajaknya berunding dalam memecahkan masalah akan tanggung jawabnya akan semakin besar.

5) Tempatkan para karyawan/karyawan pada posisi yang tepat

Setiap perusahaan harus mampu menempatkan para karyawannya pada posisi yang tepat. Artinya tempatkan mereka pada posisi yang sesuai dengan keterampilan masing-masing. Jadi sesungguhnya masalah ketepatan menempatkan para karyawan pada posisi yang telah merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha membangkitkan kegairahan kerja karyawan.

6) Berikan kesempatan untuk maju

Kegairahan kerja karyawan akan timbul jika mereka mempunyai harapan untuk maju. Jika hendaknya setiap perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawannya. Berikanlah penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

Bagi perusahaan yang baik bukan saja hanya memberikan penghargaan akan tetapi bahkan pihak perusahaan mengadakan program pendidikan tambahan bagi karyawannya. Tentu saja para karyawan akan menyambutnya dengan hati gembira dan kegembiraan inilah salah satu pendorong kegairahan kerja.

7) Perasaan aman menghadapi masa depan perlu diperhatikan

Kegairahan kerja para karyawan akan terpupuk jika mereka mempunyai perasaan aman terhadap masa depan profesi mereka. Untuk menciptakan rasa aman menghadapi masa depan, ada sementara perusahaan yang melaksanakan program pensiun bagi karyawannya.

Kalau sekiranya pemberian tunjangan pensiun dirasakan sebagai suatu tindakan yang erat bagi perusahaan, maka sebenarnya ada jalan lain yang cukup baik. Misalnya dengan cara mewajibkan para karyawannya untuk menyisihkan sebagian penghasilannya untuk ditabung dalam bentuk polis asuransi.

8) Usahakan agar para karyawan mempunyai loyalitas

Kesetiaan/loyalitas para karyawan terhadap perusahaan akan dapat menimbulkan rasa tanggungjawab. Tanggung jawab dapat menciptakan kegairahan kerja. Untuk dapat menimbulkan loyalitas para karyawan terhadap perusahaan maka pihak pimpinan harus mengusahakan agar para karyawan merasa senasib dengan perusahaan. Dengan merasa senasib seperti ini kemajuan dan kemunduran perusahaan akan dapat dirasakan juga oleh mereka.

Sebenarnya loyalitas dapat juga ditimbulkan dengan cara pemberian gaji yang cukup, perhatian terhadap kebutuhan rohani dan hal-hal positif lain seperti yang dijelaskan dimuka.

9) Sekali-kali para karyawan/karyawan perlu juga diajak berunding

Di dalam perusahaan merencanakan sesuatu yang agak penting sebaiknya para karyawan diajak berunding. Misalnya kita akan merencanakan menaikkan penjualan sebanyak 25% untuk tahun depan. Maka setiap karyawan yang bertugas dibidang penjualan, produksi, pembelian dan keuangan sebaiknya diajak berunding.

Dengan mengikut sertakan mereka berunding maka perasaan bertanggungjawab akan timbul sehingga mereka dalam melaksanakan kebijaksanaan baru tersebut akan lebih baik.

10) Pemberian insentif yang terarah

Agar perusahaan memperoleh hal secara langsung maka selain cara-cara yang telah disebutkan di atas, dapat pula ditempuh sistem pemberian insentif kepada para karyawan. Perusahaan akan memberikan tambahan penghasilan secara langsung kepada para karyawan yang menunjukkan kelebihan prestasi kerjanya. Cara seperti

ini sangat efektif untuk mendorong gairah kerja para karyawan. Tentu saja cara itu harus juga disertai dengan kebijaksanaan yang tepat.

11) Fasilitas yang menyenangkan

Setiap perusahaan bila mana memungkinkan hendaknya menyediakan fasilitas yang menyenangkan bagi para karyawan. Apabila dengan fasilitas tersebut ternyata mampu menambah kesenangan pada karyawannya maka berarti kegairahan kerjanya dapat pula ditingkatkan.

Fasilitas yang menyenangkan janganlah diartikan secara sempit, sebab banyak menafsirkan bahwa fasilitas menyenangkan antara lain rekreasi, cafetaria sampai olah raga dan sebagainya. Sebenarnya fasilitas yang menyenangkan sangat luas, sehingga termasuk juga pengobatan, tempat ibadah, kamar kecil yang bersih, pendidikan untuk anak dan sebagainya. Tempat ibadah akan menimbulkan rasa kesenangan batiniah, sebab dengan penyediaan tempat ibadah akan memudahkan mereka yang akan menjalankan ibadah (Nitisemito, 2010).

h. Indikator Semangat Kerja

Semangat kerja membutuhkan perhatian yang teratur diagnose dan pengobatan yang layak seperti halnya kesehatan. Semangat kerja merupakan gabungan dari kondisi fisik seseorang, sikap, perasaan, dan sentimen karyawan. Semangat kerja yang rendah ditandai dengan kegelisahan-kegelisahan. Kegelisahan tersebut antara lain pemogokan, perpindahan, ketidakhadiran, keterlambatan, ketidakdisiplinan, dan menurunnya hasil kerja. Menurut Utama, 2013, hal. 13) pendekatan atau indikator yang digunakan untuk mengukur semangat kerja karyawan adalah dilihat dari:

- 1) Disiplin
- 2) Kerjasama
- 3) Kepuasan.

Berikut ini penjelasannya:

1) Disiplin

Disiplin merupakan suatu keadaan tertib, karena orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk dan taat pada peraturan serta dilaksanakan dengan senang hati. Karyawan yang menuruti semua peraturan karena takut akan dihukum mencerminkan disiplin negatif. Sebaliknya kepatuhan karyawan pada peraturan karena sadar akan fungsi peraturan tersebut untuk mencapai keberhasilan adalah mencerminkan disiplin yang positif.

2) Kerjasama

Kerjasama diartikan sebagai tindakan kolektif seorang dengan orang lain yang dapat dilihat dari kesediaan para karyawan untuk bekerjasama dengan teman-teman sekerja dan dengan atasan mereka untuk mencapai tujuan bersama, kesediaan untuk saling membantu diantara teman-teman sekerja maupun dengan atasan sehubungan dengan tugas-tugasnya, dan adanya keaktifan dalam kegiatan organisasi.

3) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

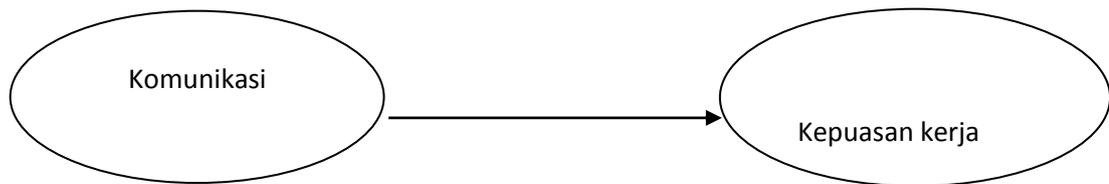
E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas.

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting bagi karyawan, di mana dapat mendorong karyawan berusaha untuk bekerja lebih baik. Dan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi. Menurut Bangun (2012, hal. 360) Komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada atau dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak tercapai sasaran. Adanya komunikasi yang baik dari pimpinan kepada karyawan akan memberikan rasa senang dan berdampak pada kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian.

Berdasarkan hasil penelitian Nuraini (2014) menyimpulkan bahawa komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan PT. Wilmar Nabati Indonesia Dumai



Gambar II. 1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

2. Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Dengan demikian jika seorang karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan semangat yang tinggi maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan, karena memberikan suatu yang terbaik bagi perusahaan akan mendapatkan timbal balik akan rasa puas bagi kedua belah

pihak, sebaliknya jika semangat kerja yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Semangat kerja dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara semangat kerja yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2011 : 240).

Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh semangat yang diberikan karyawan, sedangkan semangat kerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan yang diterimanya. Hasil penelitian Dimas Okta Hardianysah (2014) menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung



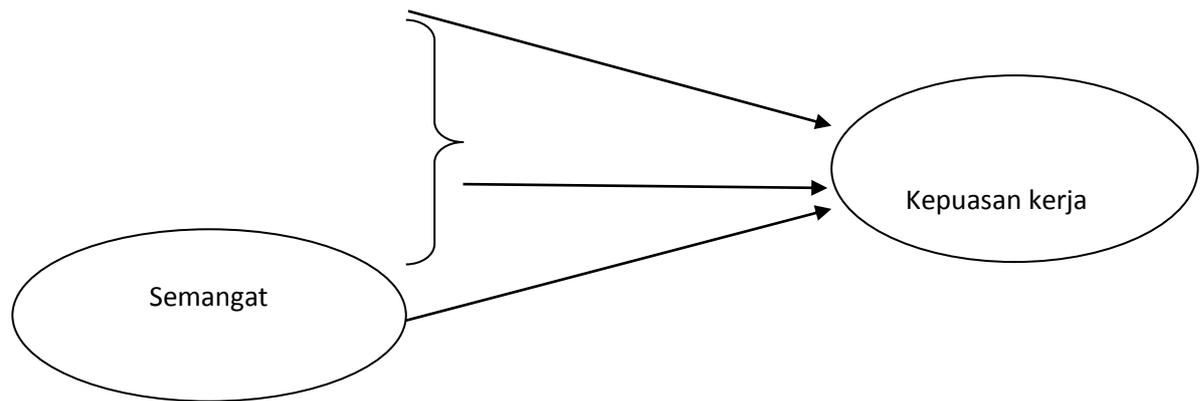
Gambar II. 2. Pengaruh Semangat Terhadap Kepuasan Kerja

3. Pengaruh Komunikasi dan Semagat Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Adanya komunikasi kerja yang baik akan semakin tercipta kinerja yang baik pula, sebab dengan adanya komunikasi positif dapat berpengaruh langsung terhadap karyawan dan semangat kerja akan meningkatkan kinerja sebagai bentuk kepuasan karyawan. Disamping komunikasi dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat penting, sebab dengan adanya komunikasi yang baik dapat berpengaruh langsung kepada karyawan dalam pencapaian kepuasan dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian Gusti Agung Mas Yuni Astuti, dkk (2016) menyimpulkan secara empiris komunikasi dan semangat kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengaruh antara komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dilihat pada kerangka berfikir berikut ini:





Gambar II. 3.

Paradigma Penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau asumsi sementara dari masalah yang diteliti oleh penulis. Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan dan berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian adalah :

1. Adanya pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan.
2. Adanya pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Delimegah Valutindo Medan.
3. Adanya pengaruh komunikasi dan semangat kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Delimegah Valutindo Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

G. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *asosiatif*. Menurut Juliandi dan Irfan (2013, hal. 90) mengemukakan bahwa penelitian asosiatif bertujuan menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya.

Pendekatan asosiatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Souci Indoprima Medan.

H. Defenisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari suatu faktor berkaitan dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah :

5) Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Adapun indikator kepuasan kerja sebagai berikut :

Tabel III.1 Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator	No. Item Pernyataan
1.	Kerja	Item 1 & 2
2.	Pengawasan	Item 3 & 4
3.	Upah	Item 5 & 6
4.	Promosi	Item 7 & 8
5.	<i>Co-worker</i> (Rekan kerja)	Item 9 & 10

Sumber: Mangkunegara, (2013, hal. 126)

PERBAIKI PENULISAN ITEM IKUT SURYA, DAN TABEL
INDIKATOR BERIKUT NYA

6) Budaya Organisasi (X_1)

Budaya organisasi adalah suatu kekuatan sosial yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi/perusahaan untuk melakukan aktivitas kerja dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi dengan dengan predikat terpuji. Adapun indikator budaya organisasi adalah sebagai berikut :

Tabel III.2 Indikator Budaya Organisasi

No	Indikator	No. Item Pernyataan
1.	Inisiatif individual	Item 1
2.	Toleransi terhadap tindakan berisiko	Item 2
3.	Pengarahan	Item 3
4.	Integrasi	Item 4
5.	Dukungan manajemen	Item 5
6.	Kontrol	Item 6
7.	Identitas	Item 7
8.	Sistem imbalan	Item 8
9.	Toleransi terhadap konflik	Item 9
10.	Pola komunikasi	Item 10

Sumber: Robbins dalam Tika, (2010, hal. 10)

7) Komunikasi Kerja (X_2)

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Adapun indikator komunikasi adalah sebagai berikut :

J. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012, hal. 115) menyatakan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempengaruhi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Souci Indoprima yang berjumlah 190 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *propotional random sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus Slovin dalam Juliandi dan Irfan (2013, hal. 59) sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran kesalahan ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (misalnya 1%, 5%, 10%, dll).

Dengan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{190}{1+190(0,1)^2} = 65,5 = 66 \text{ Orang}$$

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 66 orang karyawan di PT. Souci Indoprima Medan.

K. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah :

- 6) Angket (*questioner*), adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk angket yang ditunjukkan kepada karyawan di objek penelitian yaitu PT. Souci Indoprima Medan dengan menggunakan *skala Likert* dengan bentuk *checklist*, diman setiap pernyataan mempunyai 5 opsi, yaitu :

Tabel III.5 Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya untuk menguji validitas dan reliabilitas tidaknya kesahihan dari suatu instrumen maka diuji dengan :

- a. Uji Validitas

Diketahui untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Validitas konstruk pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

(Juliandi dan Irfan (2013, hal. 79))

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel (X) dan variabel (Y)

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = 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

Pengujian validitas tiap instrument bebas dengan cara mengkorelasikan tiap butir pertanyaan tersebut. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak valid dengan membandingkan r_{hitung} terhadap $r_{tabel} = 0,3610$ (lihat tabel r), dimana $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

Berdasarkan hasil pengujian validitas, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel III.6
Hasil pengujian Validitas Budaya Organisasi (X1)

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Pertanyaan butir 1	0,6350	0,3610	Valid
2	Pertanyaan butir 2	0,4952	0,3610	Valid
3	Pertanyaan butir 3	0,6559	0,3610	Valid
4	Pertanyaan butir 4	0,4642	0,3610	Valid

5	Pertanyaan butir 5	0,4715	0,3610	Valid
6	Pertanyaan butir 6	0,4368	0,3610	Valid
7	Pertanyaan butir 7	0,4752	0,3610	Valid
8	Pertanyaan butir 8	0,4186	0,3610	Valid
9	Pertanyaan butir 9	0,4446	0,3610	Valid
10	Pertanyaan butir 10	0,4140	0,3610	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 16

Tabel III.7
Hasil Pengujian Validitas Komunikasi (X2)

No	Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Hasil Uji
1	Pertanyaan butir 1	0,3785	0,3610	Valid
2	Pertanyaan butir 2	0,5362	0,3610	Valid
3	Pertanyaan butir 3	0,4727	0,3610	Valid
4	Pertanyaan butir 4	0,5693	0,3610	Valid
5	Pertanyaan butir 5	0,3796	0,3610	Valid
6	Pertanyaan butir 6	0,5220	0,3610	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 16

Tabel III.8
Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (Y)

No	Pertanyaan	r hitung	Rtabel	Hasil Uji
1	Pertanyaan butir 1	0,5254	0,3610	Valid
2	Pertanyaan butir 2	0,4841	0,3610	Valid
3	Pertanyaan butir 3	0,5204	0,3610	Valid
4	Pertanyaan butir 4	0,5274	0,3610	Valid
5	Pertanyaan butir 5	0,4398	0,3610	Valid
6	Pertanyaan butir 6	0,4582	0,3610	Valid
7	Pertanyaan butir 7	0,5486	0,3610	Valid
8	Pertanyaan butir 8	0,4881	0,3610	Valid
9	Pertanyaan butir 9	0,6713	0,3610	Valid
10	Pertanyaan butir 10	0,4770	0,3610	Valid

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing variabel (Budaya Organisasi, komunikasi dan kepuasan kerja) ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid atau absah, artinya setiap butir pertanyaan sah untuk dijadikan instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Menurut Azuar (2013, hal. 86) dikatakan reliabel bila hasil Cronbach Alpha > 0,60, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Juliandi dan Irfan, (2013, hal 86)

Keterangan :

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = Jumlah varians butir

$\sigma 1^2$ = Varian total

Kriteria pengujian reliabilitas adalah jika nilai koefisien realibilitas (*Cronbach Alpha*) > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah real (terpercaya).

Tabel III.9 Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Budaya Organisasi (X1)	0,704	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,678	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,747	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas penulis dapat menjelaskan bahwa hampir semua instrumen angket yang penulis sebarakan kepada seluruh responden memiliki nilai Cronbach Alpha keseluruhannya lebih besar dari kriteria yang dimaksud 0,60, maka hampir semua angket yang telah disebar oleh penulis kepada para responden adalah reliabel.

7) Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berdialog langsung untuk mengetahui sesuatu yang lebih mendalam atau melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan.

8) Dokumentasi

Studi dokumentasi yang dilakukan adalah merupakan untuk mempelajari data-data yang ada di dalam perusahaan yang berhubungan dengan budaya organisasi dan komunikasi serta dampak terhadap kepuasan kerja PT. Souci Indroprima Medan

L. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, menurut Juliandi dan Irfan (2013, hal. 89) analisis data kuantitatif adalah analisis data-data yang mengandung angka-angka atau numerik tertentu. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus-rumus dibawah ini :

4. Regresi Berganda

Untuk mencari hubungan X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Juliandi dan Irfan, (2013, hal.174)

Keterangan :

Y = Kepuasan Kerja

B = Konstanta

$\beta_1 X_1$ = Budaya Organisasi

$\beta_2 X_2 = \text{Komunikasi}$

$e = \text{error}$

5. Uji Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

b. Uji Multikoleniaritas

Digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat/tinggi diantara variable independen. Apabila terdapat korelasi antar variable bebas, maka terjadi multi koleneritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. Uji multi kolonieritas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance*

InflasiFactro) dan koefisien korelasi antara variable bebas. Kriteria yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki toleransi mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multi kolonieritas.
- 2) Jika koefisiensi antara variable bebas kurang dari 0,10, maka menunjukkan adanya multi kolonieritas.

c. Uji Heteros kedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya.

Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak adapola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

6. Uji -t

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel bebas dengan variabel terikat. Dihitung dengan rumus :

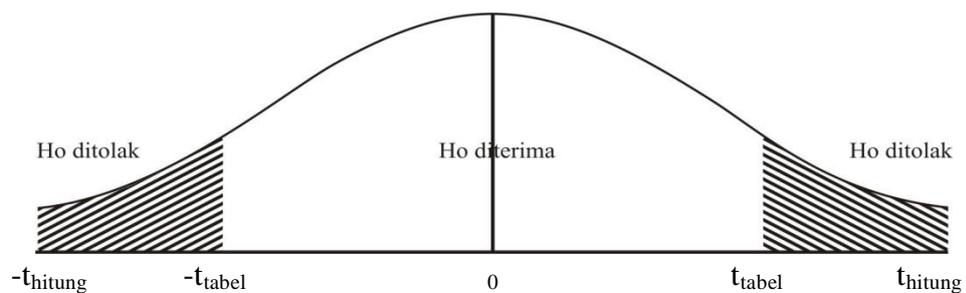
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{r^2}}$$

Sugiyono, (2012, hal. 250)

Keterangan :

- t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel
- rt = Korelasi varsial yang ditentukan
- n = Jumlah sampel

Pengujian hipotesis :



Gambar III-1 Kriteria Pengujian Hipotesis uji T

Ketentuan :

Jika nilai t dengan probability korelasi yakni *sig-2 tailed* < taraf signifikan (α) sebesar 0,05, maka H₀ diterima, sehingga tidak ada korelasi tidak signifikan antara variabel X dan Y, sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan korelasi yakni *sig-2 tailed* > taraf signifikan (α) sebesar 0,05, maka H₀ ditolak, sehingga ada korelasi signifikan antara variabel X dan Y.

7. Uji F

Untuk mengetahui hipotesis variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama digunakan uji F dengan rumus :

$$Fh = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sugiyono, (2012, hal. 257)

Keterangan :

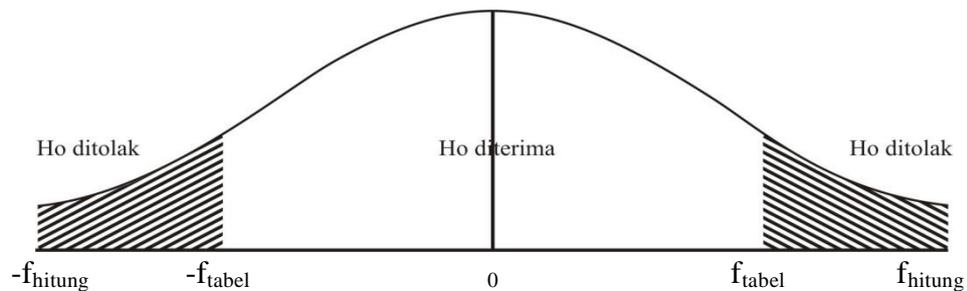
Fh = Tingkat Signifikan

R^2 = Koefisien korelasi bergandayang telah ditemukan

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian hipotesis :



Gambar III-2 Kriteria Pengujian Hipotesis uji F

Keterangan:

F_{hitung} = Hasil perhitungan korelasi budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

F_{tabel} = Nilai F dalam table F berdasarkan n

Kriteria pengujian:

a) Tidak signifikan jika H_0 diterima dan H_a ditolak bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan

$-F_{hitung} > F_{tabel}$.

- b) Signifikan jika H_0 ditolak dan H_a diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} > -F_{tabel}$.

8. Koefisien Determinasi (D)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (Budaya organisasi dan Komunikasi) dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan Kerja). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 semakin kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas atau memiliki pengaruh yang kecil. Dan jika nilai R^2 semakin besar (mendekati satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen atau memiliki pengaruh yang besar dengan rumus determinasi sebagai berikut :

Untuk menguji koefisien determinasi (D), yaitu untuk mengetahui seberapa besar presentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap terikat :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sugiyono, (2012, hal. 264)

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat.

100% = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

7) Hasil Penelitian

4. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyajikan data jawaban angket yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel X_1 , 10 pernyataan untuk variabel X_1 dan 10 pernyataan untuk variabel Y. Variabel X_1 adalah Komunikasi, variabel X_2 adalah Semangat Kerja dan untuk variabel Y adalah kepuasan kerja. Kuesioner disebarakan sebanyak 35 eksemplar dan yang kembali 35 eksemplar. Berikut ini disajikan karakteristik berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan Skala Likert.

5) Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah tabel jumlah responden penulis berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel IV.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	25	71,4	71,4	71,4
Perempuan	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (2018)

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis

kelamin laki – laki dengan besaran nilai 71,4,0% atau 25 orang. Sedangkan untuk responden perempuan dengan besaran nilai 28,6% atau 10 orang.

6) Berdasarkan Usia

Berikut adalah tabel jumlah responden penulis berdasarkan usia:

Tabel IV.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 Thn	10	28,6	28,6	28,6
31-40 Thn	12	34,3	34,3	62,9
41-50 Thn	11	31,4	31,4	94,3
> 50 Thn	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (2018)

Dari tabel diatas diketahui bahwa usia terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah berusia 31-40 tahun dengan besaran nilai 34,3% atau 12 orang, untuk usia 20-30 sebanyak 10 orang (28,6), usia 41-50 sebanyak 11 orang (31,4) dan lebih dari 50 tahun dengan besaran nilai 5,7% atau 2 orang.

7) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan adalah tabel jumlah responden penulis berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel IV.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA	4	11,4	11,4	11,4
Diploma	11	31,4	31,4	42,9
Sarjana	20	57,1	57,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (2018)

Dari tabel diatas diketahui bahwasannya responden berdasarkan pendidikan terakhir yang terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah responden berpendidikan Sarjana adalah dengan besaran nilai 57,1% atau 20 orang, berpendidikan SMA adalah dengan besaran nilai 11,4% atau 4 orang.

5. Deskripsi Variabel Penelitian

Responden untuk kategori pertanyaan Komunikasi adalah karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan sebanyak 35 orang. Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan, yaitu :

Tabel IV.4
Skor Angket untuk variabel Y (Kepuasan Kerja)

Alternatif Jawaban												
No. Item	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Item 1	31	88,6	2	5,7	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 2	12	34,3	23	65,7	0	0	0	0	0	0	30	100
Item 3	18	51,4	16	45,7	1	2,9	0	0	0	0	30	100
Item 4	11	31,4	24	68,6	0	0	0	0	0	0	30	100
Item 5	13	37,1	21	60,0	1	2,9	0	0	0	0	30	100
Item 6	14	40,0	21	60,0	0	0	0	0	0	0	30	100
Item 7	14	40,0	21	60,0	0	0	0	0	0	0	30	100
Item 8	14	40,0	21	60,0	0	0	0	0	0	0	30	100
Item 9	16	45,7	19	54,3	0	0	0	0	0	0	30	100
Item 10	12	34,3	23	65,7	0	0	0	0	0	0	30	100

Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 7) Jawaban responden tentang Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (88,6%).

- 8) Jawaban responden tentang Saya puas selalu diberi kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang (65,7%).
- 9) Jawaban responden tentang Saya menyenangi pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (51,4%).
- 10) Jawaban responden tentang Saya menyukai pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang (68,6%).
- 11) Jawaban responden tentang Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai aturan yang ditetapkan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang (60%).
- 12) Jawaban responden tentang Saya puas dengan gaji yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 21 orang (60%).
- 13) Jawaban responden tentang Saya bertanggung jawab terhadap pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang (60%).
- 14) Jawaban responden tentang Saya suka menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin walaupun dalam kondisi yang sulit, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (60%).
- 15) Jawaban responden tentang Saya memberikan hasil kerja yang memuaskan sesuai harapan, mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 19 orang (54,3%).
- 16) Jawaban responden tentang Saya merasa puas mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang (65,7%).

Dari jawaban responden di atas memperlihatkan sebagian besar memberikan jawaban setuju. Hal ini menunjukkan kepuasan kerja

karyawan sudah baik yang didukung oleh komunikasi dan semangat kerja yang tinggi.

Tabel IV.5

Skor Angket untuk variabel X₁ (Komunikasi)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Item 1	4	11,4	10	28,6	21	60,0	0	0	0	0	35	100
Item 2	9	25,7	24	68,6	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 3	10	28,6	23	65,7	1	2,9	1	2,9	0	0	35	100
Item 4	7	20,0	26	74,3	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 5	8	22,9	26	74,3	1	2,9	0	0	0	0	35	100
Item 6	8	22,9	26	74,3	1	2,9	0	0	0	0	35	100
Item 7	7	20,0	27	77,1	1	2,9	0	0	0	0	35	100
Item 8	6	17,1	22	62,9	7	20,0	0	0	0	0	35	100

Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 4) Jawaban responden tentang Setiap karyawan terbuka untuk menyampaikan pendapat, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 21 orang (60%).
- 5) Jawaban responden tentang Setiap karyawan melaporkan hasil kerja secara langsung kepada atasan, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 24 orang (68,8%).
- 6) Jawaban responden tentang Setiap karyawan dapat menerima perbedaan, mayoritas responden menjawab netral 23 orang (65,7%)
- 7) Jawaban responden tentang Atasan dapat menerima kesulitan karyawan dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang (74,3%)

- 8) Jawaban responden tentang setiap karyawan memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang (74,3%).
- 9) Jawaban responden tentang Pimpinan memberikan dukungan kerja pada setiap karyawan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (74,3%).
- 10) Jawaban responden tentang Setiap karyawan berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang (77,1%).
- 11) Jawaban responden tentang Setiap karyawan mendapatkan kesamaan hak dalam menyampaikan pendapat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang (62,9%).

Dari jawaban responden di atas memperlihatkan komunikasi yang terjadi pada perusahaan PT. Delimegah Valutindo sudah berjalan cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden adalah setuju.

Tabel IV.6
Skor Angket untuk variabel X₂ (Semangat Kerja)

No	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Item 1	7	20,0	27	77,1	1	2,9	0	0	0	0	35	100
Item 2	4	11,4	29	82,9	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 3	9	25,7	23	65,7	3	8,6	0	0	0	0	35	100
Item 4	11	31,4	22	62,9	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 5	9	25,7	24	68,6	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 6	12	34,3	23	65,7	0		0	0	0	0	35	100
Item 7	11	31,4	22	62,9	2	5,7	0	0	0	0	35	100
Item 8	6	17,1	29	82,9	0	0	0	0	0	0	35	100
Item 9	14	40,0	21	60,0	0	0	0	0	0	0	35	100
Item 10	14	40,0	21	60,0	0	0	0	0	0	0	35	100

Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang saya terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang (77,1%).
2. Jawaban responden tentang Setiap karyawan selalu hadir ke perusahaan dan selalu tepat waktu masuk dan keluar jam kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 orang (82,9%).
3. Jawaban responden tentang Setiap karyawan selalu memepatuh semua peraturan yang diberikan perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang (65,7%).
4. Jawaban responden tentang Setiap karyawan bersedia membantu pekerjaan rekan kerja, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (62,9%).
5. Jawaban responden tentang Setiap karyawan senang bekerja secara individual ataupun teamwork, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang (68,6%).
6. Jawaban responden tentang Ketika ada permasalahan yang di hadapi para rekan kerja bersedia membanrtu memberikan solusi kepada teman kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang (65,7%).
7. Jawaban responden tentang Para karyawan senang dengan pekerjaan yang diberikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang (62,9%).
8. Jawaban responden tentang Para karyawan puas dengan hasil kerja yang diberikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 orang (82,9%).

9. Jawaban responden tentang Kondisi kerja memenuhi rasa puas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang (60%).

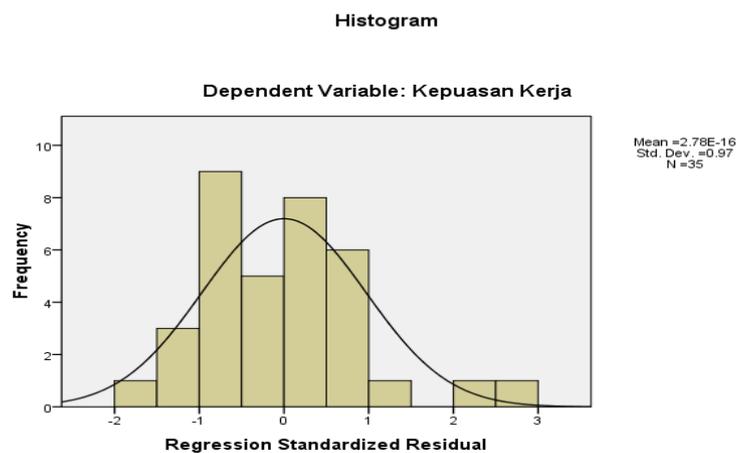
10. Jawaban responden tentang Ruang kerja memberi rasa nyaman dalam kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang (60%).

Dari jawaban responden di atas memperlihatkan semangat kerja yang terjadi pada perusahaan PT. Delimegah Valutindo sudah berjalan cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden adalah setuju. Hal ini berarti sebagian besar karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga berdampak pada kepuasan kerja.

6. Ujian Asumsi Klasik

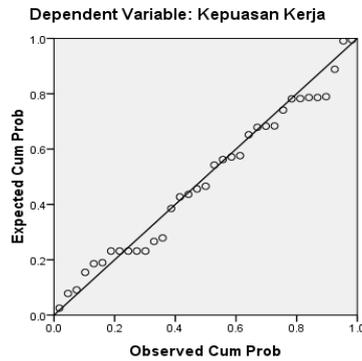
a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan histogram dan pendekatan grafik



Gambar IV. 1
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV. 2
Uji Normalitas

b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat/tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya.

Tabel IV. 8
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

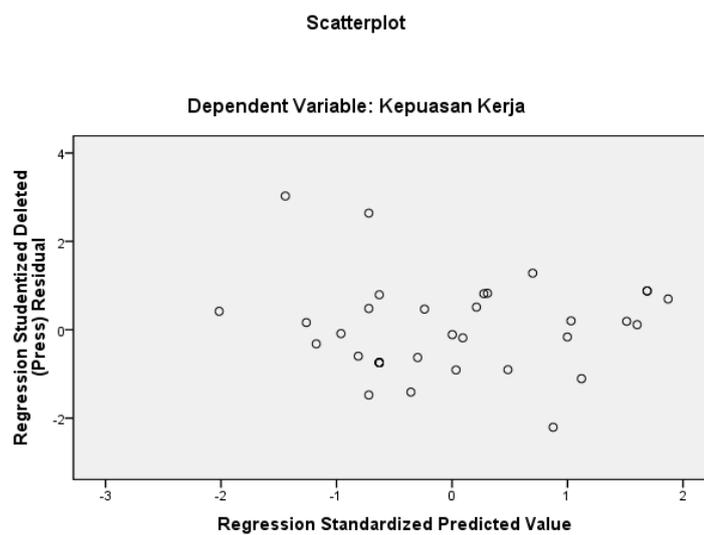
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Komunikasi	,922	1,084
Semangat Kerja	,922	1,084

a, Dependent Variable: Kepuasan Kerja
Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Variabel Komunikasi (X1) dan Semangat Kerja (X2) memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang di tentukan memiliki nilai toleransi (mendekati 1), sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas.



Gambar IV. 3
Uji Heterokedastisitas

7. Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan diatas dengan SPSS tentang pengaruh variabel komunikasi (X1) dan semangat kerja (X2) terhadap Kepuasan kerja (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Adapun rumus dari regresi linear berganda

$$Y = \beta + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + e$$

(Sugiono, 201, hal. 277)

Tabel IV. 7
Koefisien Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	14,066	6,604	
Komunikasi	,695	,173	,659
Semangat Kerja	,516	,126	,578

a, Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi linear berganda yang dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = 14,066 + 0,695 X_1 + 0,516 X_2$$

- a. Nilai β adalah 14,066 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu Komunikasi (X_1) dan Semangat Kerja (X_2) adalah keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan 0), maka Kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 14,066.
- b. Nilai koefisien regresi X_1 0,695 menunjukkan apabila komunikasi mengalami kenaikan sebesar 100%, maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan kerja sebesar 69,5 %.
- c. Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,516$ menunjukkan apabila semangat kerja mengalami kenaikan sebesar 100%, maka akan mengakibatkan kenaikan kepuasan kerja sebesar 51,6 %.

Persamaan diatas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas (X_1 dan X_2) memiliki koefisien yang positif atau signifikan, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel terikat (Y).

8. Pengujian Hipotesis

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan kemudian mendapatkan hasilnya di olah melalui pengolahan data menggunakan spss, maka pembahasan penulis mengenai variabel–variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

9. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh variabel Komunikasi (X_1) terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.9
Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,066	6,604		2,130	,041
Komunikasi	,695	,173	,659	5,126	,000
Semangat Kerja	,516	,126	,578	4,095	,000

a, Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Tabel IV-9, tentang pengaruh variabel Komunikasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai t_{hitung} (5,126) > t_{tabel} (1,692) dengan probabilitas sig 0,000, lebih kecil dari α 0,05. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Delimegah Valutindo Medan. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi di PT. Delimegah Valutindo Medan sudah baik dan sangat menentukan atau berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan.

10. Pengaruh Semangat Kerja terhadap kepuasan kerja

Dari tabel IV-9, tentang pengaruh variabel semangat kerja terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t (4,095) > t_{tabel} (1,692)$ dengan probabilitas sig 0,000, lebih kecil dari $\alpha 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Semangat Kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Delimegah Valutindo Medan. Hal ini menunjukkan bahwa Semangat Kerja di PT. Delimegah Valutindo Medan sudah baik dan sangat menentukan atau berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja.

11. Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Ketentuannya, jika nilai probabilitas F (Sig) pada tabel Anova $< \alpha_{0,05}$, maka H_0 ditolak, namun bila nilai probabilitas F (Sig) pada tabel Anova $> \alpha_{0,05}$, maka H_a diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis diatas adalah sebagai berikut :

Tabel IV.10
Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155,888	2	77,944	11,172	,000 ^a
	Residual	223,255	32	6,977		
	Total	379,143	34			

a, Predictors: (Constant), Semangat Kerja , Komunikasi

b, Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: *Data Penelitian Diolah* (2018)

Nilai $F_{hitung} 11,172 > F_{tabel} (2,90)$ dengan $sig\ 0,000 < \alpha_{0,05}$. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti secara simultan bahwa variable Komunikasi dan Semangat Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.

9. Koefisien Determinasi

Dengan melihat R-Square akan dapat dilihat bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap variabel terikat:

Tabel IV-11 Nilai R – Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 ^a	,411	,374	2,64135

a, Predictors: (Constant), Semangat Kerja , Komunikasi

b, Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Penelitian Diolah (2018)

Melalui tabel di atas terlihat bahwa nilai R adalah 0,641 dapat dinyatakan bahwa komunikasi dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan dengan melihat R-Square adalah 0,411, maka diketahui bahwa pengaruh komunikasi dan semangat kerja terhadap kinerja sebesar 41,1%. Artinya secara bersama-sama variabel komunikasi dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai sebesar 41,1% sedangkan sisanya 58,9 dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

8) Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa variabel bebas (Komunikasi dan Semangat Kerja) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja). Lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

8) Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh variabel Komunikasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t_{hitung} (5,126) > t_{tabel} (1,692)$ dengan probabilitas sig 0,000, lebih kecil dari α 0,05. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Komunikasi secara parsialnya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Delimegah Valutindo Medan. Sesuai dengan pendapat Robbins (2009, hal. 78) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja baik itu lingkungan kerja sistem komunikasi. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya,

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) bahwa Komunikasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan PT. Transindo Inter Dwipantara Semarang.

9) Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kepuasan kerja

Pengaruh variabel Semangat Kerja terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t_{hitung} (4,095) > t_{tabel} (1,692)$ dengan probabilitas sig 0,000, lebih kecil dari α

0,05. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Semangat Kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Delimegah Valutindo Medan.

Berdasarkan pendapat Handoko, (2010, hal.73) Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Narmodo (2007) menunjukkan bahwa Semangat Kerja memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri.

10) Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja terhadap Kepuasan kerja

Pengaruh variabel Komunikasi dan variabel Semangat Kerja diperoleh dari nilai Nilai $F_{hitung} 11,172 > F_{tabel} (2,90)$ dengan $sig 0,000 < \alpha_{0,05}$. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti secara simultan bahwa variabel Komunikasi dan Semangat Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.

Penelitian ini menunjukkan Komunikasi dan Semangat Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Delimegah Valutindo Medan. Nilai R adalah 0,641 dapat dinyatakan bahwa komunikasi dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan dengan melihat R-Square adalah 0,411, maka diketahui bahwa pengaruh komunikasi dan semangat kerja terhadap kinerja sebesar 41,1%. Artinya secara bersama-sama variabel komunikasi dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai sebesar 41,1% sedangkan sisanya 58,9 dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan pada bab sebelumnya dengan menggunakan spss, maka selanjutnya pada bab ini penulis memberikan kesimpulan berdasarkan pada bab sebelumnya. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut :

- a) Ada pengaruh Komuniasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan.
- b) Ada pengaruh Semangat Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan.
- c) Ada pengaruh Komunikasi dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan karena ada pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Delimegah Valutindo Medan, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan semangat kerja adalah sesuatu yang sangat penting untuk menunjang kepuasan kerja, maka penulis menyarankan kepada perusahaan :

1. Perusahaan sebaiknya mempertahankan dan terus menjaga serta memperhatikan komunikasi yang telah dilaksanakan maupun yang diberikan, karena dari hasil yang dicapai memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan.

2. Diharapkan pada seluruh karyawan agar menyerap semua masukan yang diberikan oleh pimpinan PT. Delimegah Valutindo Medan agar tercipta komitmen dalam diri untuk menghasilkan kepuasan kerja yang terbaik bagi perusahaan.
3. Diharapkan kepada pimpinan PT. Delimegah Valutindo dapat memberikan semangat kerja yang baik agar tercipta atmosfir kerja yang baik sehingga menghasilkan kepuasan kerja yang baik. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Dukungan yang lebih yang diberikan oleh para atasan dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan karyawan diberi tanggung jawab lebih sehingga karyawan dapat memaksimalkan kemampuannya untuk bekerja lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu *Mangkunegara*, 2013, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ahmad *Tohardi*, 2009, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung. A
- Arni, Muhammad*. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dewi, *Sutrisna*. 2008. *Komunikasi Bisnis*. Edisi 1. Penerbit: C.V Andi Offset
- Handoko, T. Hani*. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S. P.* 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. : Jakarta. Bumi Aksara
- Juliandi, Azuar dkk.* 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi* Medan : UMSU,
- Husein Umar*. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Mullins, Orville, Larreche dan Boyd*. 2013. *Marketing Management : A Strategic, Decision Making Approach*, 6th edition. Penerbit Mc Graw-Hill. New York City.
- Nitisemito*, 2012, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Purwanto*. 2011. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Richard L, 2009. *Era Baru Manajemen* , Buku 2 Edisi 9. Jakarta, Salemba. Empat.

Sihotang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Pradnya

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*, Andi, Yogyakarta.

Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kelima, Bandung: Alfabeta

Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

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

Usman. 2010. *Pengantar Statistika*, Jakarta : Bumi Aksara.

Utama, 2013. *Manajemen Bisnis*, cetakan ketiga, Jakarta: Rineka Cipta

Veithzal Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari. Teori Ke Praktek*. Jakarta: Rajagrafindo Persada,

Zainun. 2008. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta : Balai Aksara.