

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KECAMATAN TANJUNGKERTA KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :

NAMA : KOMALA FITRIYANI
NPM : E. 1635222789
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam
Menyelesaikan Program Sarjana (S-1)
STIA Sebelas April Sumedang



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG
2020**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DI KECAMATAN TANJUNGKERTA
KABUPATEN SUMEDANG**

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

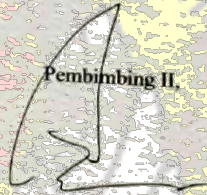
Pembimbing Skripsi:

Pembimbing I,



Deden Haria G, S.IP., M.Si

Pembimbing II,



Teddy Marliady N, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua STIA Sebelas April Sumedang


Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : KOMALA FITRIYANI
NOMOR POKOK : E. 1635222789
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMUNIKASI
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA DI KECAMATAN
TANJUNGKERTA KABUPATEN
SUMEDANG

Telah mempertahankan Skripsi ini dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Juni 2020
Pukul : 16.00 WIB s/d selesai

TELAH DINYATAKAN LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua Sidang	: Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si	(.....)
Sekretaris	: Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Deden Haria G, S.IP., M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Teddy Marliady N, S.Sos., M.Si	(.....)

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL, SUMEDANG

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi:

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA DI KECAMATAN TANJUNGKERTA KABUPATEN SUMEDANG

Telah dilakukan perbaikan sesuai dengan saran dan koreksi Dosen Penguji
pada Ujian Sidang Skripsi

Tim Penguji Skripsi:

Penguji I : Shofwan Hendryawan, S.Pd., M.Pd. (.....)

Penguji II : Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si (.....)

Penguji III : Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si (.....)



KATA MUTIARA PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Kedua Orang Tua, Saudara, Pacar dan sekeluarga yang sudah kasih semangat untuk menjalankan sidang Skripsi ini dengan lancar atas doa-doa yang diberikan. Semoga gelar dan ilmunya bisa bermanfaat untuk ke depannya.



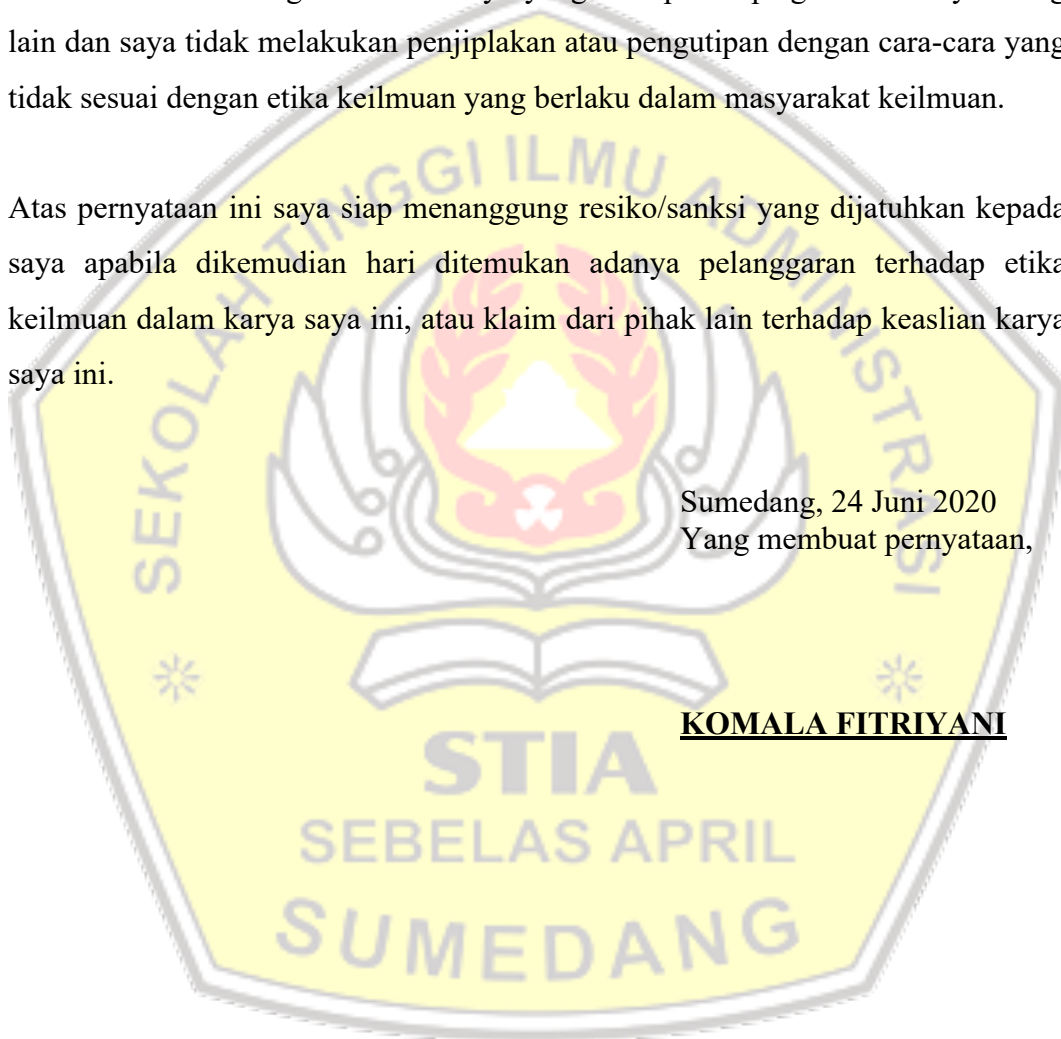
PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KECAMATAN TANJUNGKERTA KABUPATEN SUMEDANG**” ini, sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, 24 Juni 2020
Yang membuat pernyataan,

KOMALA FITRIYANI



ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang

Disusun Oleh:

NAMA : KOMALA FITRIYANI

NIM : E. 1635222789

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

118 Halaman, 5 bab, 30 tabel, 5 gambar, 16 lampiran,
Daftar pustaka: 17 buku dan 4 sumber lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengolah dan menganalisis data tentang komunikasi organisasi dan kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial, yaitu suatu metode penelitian yang menggambarkan objek peneliti berdasarkan fakta-fakta yang ada serta sedang berlangsung dengan jalan mengumpulkan, menyusun menjelaskan data yang diperoleh untuk kemudian dianalisis sesuai dengan teori yang ada selanjutnya peneliti membuat kesimpulan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara serta penyebaran angket kepada seluruh pegawai dengan sampel penelitian 30 orang.

Setelah melakukan penelitian, pengumpulan data serta analisis data maka dapat diketahui bahwa prosentasi tingkat komunikasi organisasi sebesar 80,36% yang berada dalam kategori baik, sedangkan prosentasi tingkat variabel kepuasan kerja sebesar 80,03% yang berada dalam kategori baik. Berdasarkan uji korelasi terhadap data yang diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,95 hasil ini setelah dikonsultasikan dengan pedoman interpretasi korelasi berada pada interval 0,80 – 1,000 (kategori sangat kuat), hal ini berarti bahwa komunikasi organisasi memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan kerja. Hasil dari uji hipotesis diketahui hipotesis, statistik yang menyatakan “Terdapat Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang”, t_{hitung} lebih besar dari harga t_{tabel} ($16,19 > 2,048$) (H_a) diterima dan (H_o) ditolak. Sedangkan berdasarkan uji koefisien determinasi variabel komunikasi organisasi mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 90,25% sedangkan sisanya sebesar 9,75% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul *“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang”*.

Penyusunan skripsi ini dimaksud untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Jurusan Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan penulisan tugas ini, namun berkat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Oleh karena itu atas segala bentuk bantuannya, penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
2. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
3. Yth. Bapak Shofwan Hendryawan S.Pd., M.Pd selaku Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
4. Yth. Ibu Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
5. Yth. Ibu Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si., selaku KA. Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang;
6. Yth. Bapak Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis;
7. Yth. Bapak Teddy Marliady Nurwan, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis;
8. Yth. Seluruh Dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang yang membekali ilmu yang bermanfaat.
9. Yth. Bapak Beni Satriaji. S.Sos selaku Camat Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
10. Yth. Bapak Suherman selaku Sekretaris Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang;
11. Yth. Seluruh pegawai Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

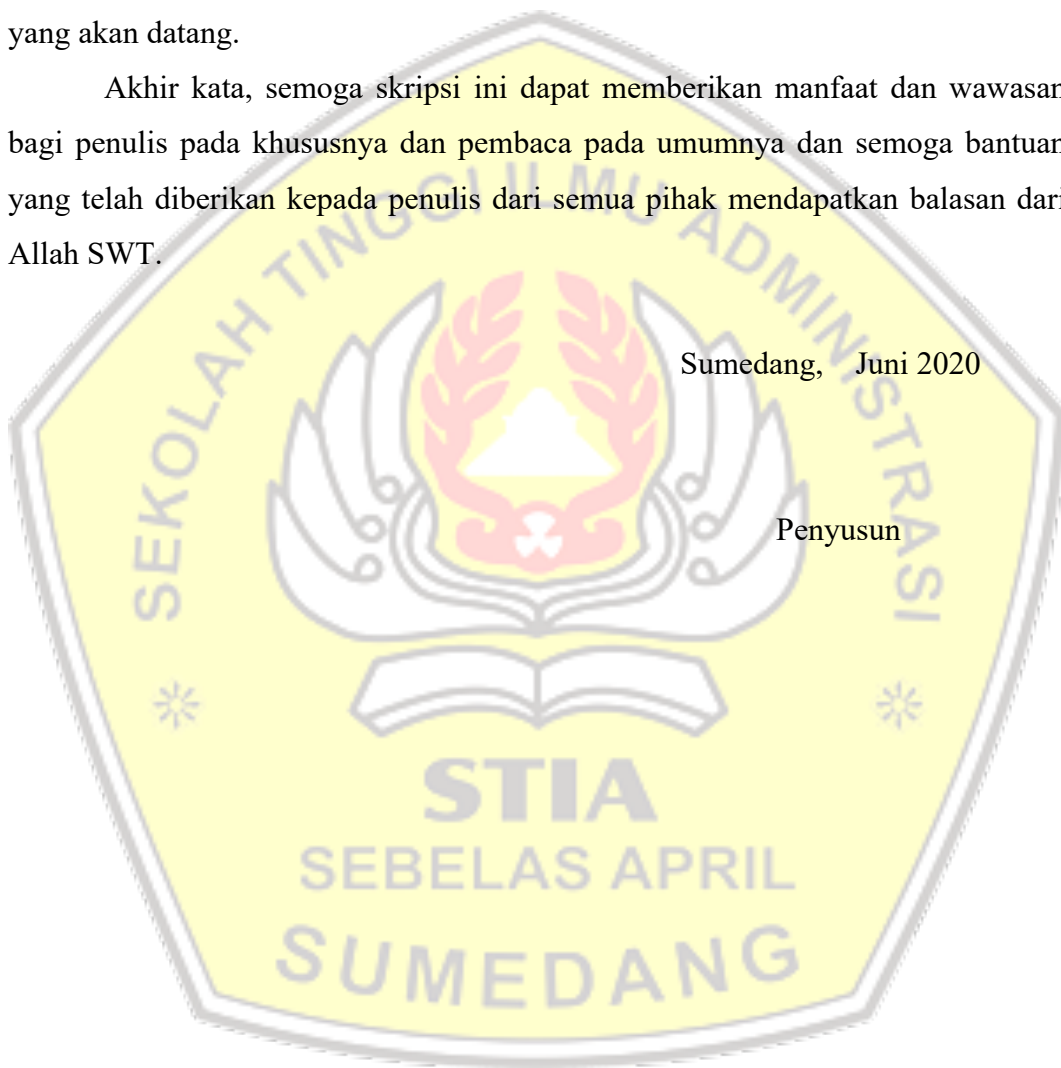
12. Yth. Rekan-rekan yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatunya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna dan terdapat banyak kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya dan semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis dari semua pihak mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Sumedang, Juni 2020

Penyusun



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hakekat Administrasi Negara	9
1. Pengertian Administrasi	9
2. Pengertian Administrasi Negara	10
3. Prinsip-Prinsip Administrasi Negara	11
4. Kaitan Administrasi Negara dengan Variabel Penelitian	12
5. Ruang Lingkup Administrasi Negara	14
a. Organisasi	14
b. Manajemen	14
c. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
B. Komunikasi Organisasi	16
1. Pengertian Komunikasi Organisasi	16
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	18

3. Konsep Kunci Komunikasi Organisasi	20
4. Pola Komunikasi	21
5. Unsur-Unsur Komunikasi	26
6. Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi	27
C. Kepuasan Kerja	28
1. Pengertian Kepuasan Kerja	28
2. Teori Kepuasan Kerja	29
3. Variabel-Variabel Kepuasan Kerja	31
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	32
5. Meningkatkan Kepuasan Kerja	35
D. Kajian Penelitian Terdahulu	36
E. Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja	41
F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	44
1. Kerangka Pemikiran	44
2. Hipotesis	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	49
B. Definisi Operasional dan atau Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Operasional Variabel	50
2. Operasionalisasi Variabel	51
C. Populasi, Teknik Sampling, Sampel Penelitian	53
1. Populasi	53
2. Teknik Sampling	54
3. Sampel Penelitian	56
D. Teknik Pengumpulan Data	56
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	58
1. Uji Validitas	58
a. Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi	
Organisasi	58
b. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Kerja	62

2. Uji Reliabilitas Instrumen	67
a. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Komunikasi Organisasi	68
b. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	70
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	72
1. Teknik Pengolahan Data	72
2. Teknik Analisis Data	73
a. Uji Porsentase	73
b. Uji Normalitas Data	74
c. Uji Korelasi Data	74
d. Uji Signifikansi	75
e. Uji Koefisien Determinasi	76
G. Lokasi dan Jadwal Penelitian	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	78
1. Tugas Fungsi Kecamatan Tanjungkerta	78
2. Visi dan Misi Kecamatan Tanjungkerta	79
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	80
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	92
1. Uji Normalitas Data Variabel Komunikasi Organisasi	92
2. Perhitungan Prosentase Variabel Komunikasi Organisasi	98
3. Uji Normalitas Data Variabel Kepuasan Kerja	100
4. Perhitungan Prosentase Variabel Kepuasan Kerja	106
5. Analisis Korelasi Antara Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja di Kecamatan Tanjungkerta	108
6. Uji Signifikansi Hubungan Variabel Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja di Kecamatan Tanjungkerta	111
7. Perhitungan Koefisien Determinasi Variabel Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja	113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	114
B. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA	117
-----------------------------	------------



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	Operasional Variabel Bebas (Komunikasi Organisasi)	52
Tabel 3.2	Operasional Variabel Terikat (Kepuasan Kerja)	52
Tabel 3.3	Populasi Penelitian	54
Tabel 3.4	Sampel Penelitian	55
Tabel 3.5	Bobot Nilai	57
Tabel 3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Komunikasi	
Tabel 3.7	Organisasi	59
Tabel 3.7	Analisis Item 1 Variabel Komunikasi Organisasi	60
Tabel 3.8	Hasil Analisis Item Variabel Komunikasi Organisasi	62
Tabel 3.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	63
Tabel 3.10	Analisis Item 1 Variabel Kepuasan Kerja	64
Tabel 3.11	Hasil Analisis Item Variabel Kepuasan Kerja	66
Tabel 3.12	Rekapitulasi Skor Variabel X	68
Tabel 3.13	Rekapitulasi Skor Variabel Y	70
Tabel 3.14	Kriteria Penilaian Berdasarkan Prosentase	73
Tabel 3.15	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	75
Tabel 3.16	Jadwal Penelitian	77
Tabel 4.1	Keadan Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural dan Pelaksana	90
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	91
Tabel 4.3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	91
Tabel 4.4	Persiapan Perhitungan S (Standar Baku) Variabel Komunikasi Organisasi	93
Tabel 4.5	Uji Normalitas Data Variabel Komunikasi Organisasi	97
Tabel 4.6	Hasil Persentase Variabel X	98

Tabel 4.7	Pedoman untuk Memberikan Prosentase	100
Tabel 4.8	Persiapan Perhitungan S (Standar Baku) Variabel Kepuasan Kerja	102
Tabel 4.9	Uji Normalitas Data Variabel Kepuasan Kerja	105
Tabel 4.10	Hasil Persentase Variabel Y	106
Tabel 4.11	Pedoman untuk Memberikan Prosentase	108
Tabel 4.12	Data Penolong Koefisien Korelasi Antara Variabel Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja	109
Tabel 4.13	Pedoman untuk Memberikan Intepretasi Koefisein Korelasi	110



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Tanjungkerta	81
Gambar 4.2	Tingkat Komunikasi Organisasi	99
Gambar 4.3	Tingkat Kepuasan Kerja	108
Gambar 4.4	Kurva Normal Analisis Hubungan Komunikasi Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja	112



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Ketua STIA Sebelas April Sumedang Nomor 539/SK/D-STIA/UN/K/XI/2019 Tentang Penetapan Mahasiswa Penyusun Skripsi dan Dosen Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2019/2020.
- Lampiran 2 Surat Pemberian Izin Penelitian dari Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Surat Ijin Pengisian Angket
- Lampiran 6 Identitas Responden
- Lampiran 7 Angket Variabel Komunikasi Organisasi
- Lampiran 8 Angket Variabel Kepuasan Kerja
- Lampiran 9 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Komunikasi Organisasi
- Lampiran 10 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja
- Lampiran 11 Tabel Nilai-Nilai r Product Moment
- Lampiran 12 Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi t
- Lampiran 13 Tabel untuk Z Tabel
- Lampiran 14 Tabel Nilai D untuk Uji Kolmogorov-Smirnov Sampel Tunggal
- Lampiran 15 Dokumentasi.
- Lampiran 16 Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan komunikasi dalam kehidupannya, artinya memerlukan orang lain atau kelompok untuk saling berinteraksi. Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia harus dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan yang lainnya sehingga dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. Penggunaan komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Melalui perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Melalui komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet dan berantakannya suatu instansi ataupun perusahaan. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikiranya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk memengaruhi orang lain atau sebagai alat interaksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu, kelompok perusahaan maupun masyarakat.

Hubungan keniscayaan antara organisasi dan komunikasi dapat dipahami berdasarkan pandangan operasional maupun konseptual. Pandangan oprasional

terkait dengan prinsip-prinsip kerja organisasi, termasuk kerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, kewenangan manajemen dalam mempengaruhi perilaku karyawan melalui koordinasi untuk pengintegrasian dan pengarahan kegiatan-kegiatan eksternal agar efektif dengan lingkungan demi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi dalam artian pertukaran informasi dan penyampaian makna adalah inti dari sebuah sistem sosial atau organisasi. Sebagai proses sosial, komunikasi membuat berfungsinya setiap kelompok, organisasi, atau masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah bentuk-bentuk interaksi sosial yang menularkan pengaruh, kerja sama, peniruan sosial, dan kepemimpinan.

Tanpa komunikasi, tidak mungkin ada organisasi, karena kalau begitu maka tidak ada peluang bagi kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang. Tidak saja komunikasi mutlak bagi adanya organisasi, kesediaan beberapa teknik komunikasi tertentu secara garis besar menentukan bagaimana fungsi-fungsi pembuatan keputusan dapat berlangsung dan disebarkan ke seluruh organisasi. Kemungkinan seseorang anggota organisasi membuat keputusan tertentu sering tergantung pada apakah informasi yang memungkinkan ia buat dapat disampaikan kepada anggota-anggota organisasi yang perilakunya memang harus ia pengaruhi.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan berasal dari adanya interaksi antara motif dengan faktor-faktor situasi lingkungan tersebut yang dihadapi dan dapat ditingkatkan melalui sebuah hubungan komunikasi organisasi yang baik. Melalui

komunikasi, seorang pimpinan atau kepala kantor selalu memperhatikan dan membina hubungan yang baik untuk mengelola pegawainya dalam bekerja.

Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. Komunikasi yang buruk dapat menurunkan angka kepuasan kerja yang berimbas pada penurunan kinerja anggota organisasi tersebut.

Adapun kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian pribadi dengan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian pula sebaliknya.

Pada kenyataannya saat ini, banyak sekali pegawai yang kepuasan terhadap pekerjaannya tidak dipenuhi yang membuat kinerja yang dilakukannya tidak maksimal sehingga produktivitas organisasi menurun. Untuk itu para

pemimpin organisasi harus handal dalam menangani permasalahan kepuasan kerja pegawai di organisasi karena dengan memberikan rasa puas terhadap pegawai akan pekerjaannya, maka kualitas dari pegawai tersebut akan meningkat dan pencapaian tujuan organisasi akan lebih terarah dan mudah terwujud.

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian, ditemukan berbagai indikasi masalah yang mengarah terhadap permasalahan mengenai kepuasan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikasi-indikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai yang memiliki beban kerja lebih banyak dengan pegawai yang tidak peduli dengan pekerjaannya, ditandai dengan adanya keluhan dari pegawai mengenai balas jasa yang belum adil.
2. Masih adanya penempatan jabatan yang tidak sesuai dengan ahli atau latar belakang pendidikan pegawai, yaitu adanya sarjana pendidikan (S.Pd) yang menjabat sebagai Kasi PPM (Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat) dan Kasi Sosial.
3. Adanya sikap yang kurang baik dari pegawai terhadap pekerjaan. Hal ini dilihat dari adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan yang diberikan sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu.
4. Masih minimnya perlengkapan kerja yang dimiliki pegawai. Hal ini dilihat dari mesin print yang masih terbatas di beberapa ruangan kerja sehingga pegawai harus bergantian dalam mencetak hasil laporan.

5. Keadaan ruangan yang belum membuat nyaman. Hal ini dilihat dari adanya beberapa ruangan yang sempit, kemudian fasilitas seperti WC yang tidak memadai.
6. Masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan dan bawahan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, pimpinan kadang-kadang kurang mengetahui bagaimana agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh bawahannya, dan bawahan kadang-kadang takut memberikan saran/pendapat kepada pimpinan.

Berdasarkan indikasi-indikasi masalah diatas, peneliti menduga keadaan tersebut disebabkan oleh adanya permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi organisasi yang terjalin di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. Hal ini dapat dilihat dari indikasi-indikasi masalah sebagai berikut :

1. Komunikasi terhadap para staf masih sering terhambat, disebabkan oleh bawahan yang kurang dapat memahami instruksi yang disampaikan juga bawahan tidak semua diandalkan untuk mngolah informasi yang diterima sehingga pekerjaan tidak semua dapat diselesaikan dengan baik.
2. Komunikasi terhadap staf masih berjalan walaupun terbatas dengan alokasi waktu yang tersedia, sehingga keluhan-keluhan atau inspirasi para pegawai tidak sepenuhnya didengar oleh staf.
3. Pegawai yang sama tingkat kedudukannya masih jarang diadakan rapat antar bagian yang seyogyanya hal ini dapat dijadikan saluran komunikasi untuk mengevaluasi hasil kerja yang dicapai.

4. Komunikasi terhadap rekan kerja sering terhambat, sehingga sering menimbulkan kesalahpahaman dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tentang seberapa besar prosentase pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI KECAMATAN TANJUNGKERTA KABUPATEN SUMEDANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian maka pernyataan masalahnya adalah masih rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya diduga kurang baiknya komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi Organisasi di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang?

3. Adakah hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang?
4. Berapa besar pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan arah, sasaran, maksud atau hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Adapun tujuan yang di harapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Komunikasi Organisasi di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi berbagai pihak baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis ;

- a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai komunikasi organisasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan kajian untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang dan memberikan pemikiran dalam memecahkan masalah berkenaan dengan komunikasi organisasi yang baik dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakekat Administrasi Negara

1. Pengertian Administrasi

Silalahi (2011: 5) mengemukakan administrasi dalam arti sempit, yaitu sebagai berikut:

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

Administrasi dalam arti luas menurut Siagian (dalam Silalahi, 2011: 9) mengemukakan. “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Siagian (2015: 3) memberikan definisi bahwa: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Senada dengan pendapat tersebut, Atmosudirjo (1982: 40) mengemukakan sebagai berikut:

Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama, antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Kerjasama antara orang-orang tersebut berlangsung secara dan melalui organisasi.

. Setelah diketahui, sebagai mana disebutkan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bekerjasama dengan rasionalitas tinggi mencakup arah, sasaran atau norma-norma untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Pengertian Administrasi Negara

Menurut Affandi (2008 : 118) bahwa : “Administrasi negara diartikan sebagai ilmu yang mempelajari pelaksanaan politik pemerintah atau politik negara yang telah di tentukan terlebih dahulu oleh badan legislative atau badan eksekutif”.

Menurut Siagian (2015 : 7) mendefinisikan, “Administrasi Negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.

Menurut Piffner dan Presthus yang dikutip Handyaningrat (1996: 3) mengemukakan bahwa: “*Public administration is a proces concerned with carrying out policies*”. (Administrasi Negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan Negara).

Sedangkan menurut Dimock (dalam Handyaningrat, 1996: 3) mendefinisikan sebagai berikut: “*Public aministration is the activity of the state in the exercise of its political power*”. (Administrasi Negara adalah kegiatan Negara dalam melaksanakan kekuasaan/kewenangan politiknya).

Dengan demikian, disimpulkan bahwa suatu proses administrasi Negara meliputi seluruh kegiatan mulai saat menentukan tujuan yang akan dicapai sampai kepada penyelenggaraan mencapai tujuan tersebut. Dan administrasi sebagai suatu organisasi adalah merupakan wadah sekelompok orang untuk bekerjasama secara formal dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Prinsip-Prinsip Administrasi Negara

Menurut Silalahi (2011: 258), “Prinsip adalah suatu pernyataan atau suatu kebenaran pokok yang memberikan petunjuk kepada pemikiran atau tindakan yang diambil”. Prinsip merupakan dasar atau landasan untuk bertindak.

Dalam penerapannya pada administrasi atau manajemen, prinsip-prinsip adalah fleksibel, karena harus disesuaikan dengan kondisi-kondisi yang dapat berubah-ubah. Dan prinsip utama daripada administrasi atau manajemen adalah “efisiensi” (daya guna) dan “efektivitas” (hasil guna) dalam mencapai tujuan yang direncanakan.

Agar tujuan atau hasil dapat dicapai secara efektif dan efisien, maka proses administrasi mengenal beberapa prinsip-prinsip administrasi atau manajemen yaitu :

- a. Pembagian pekerjaan (*division work*)
- b. Kewenangan dan tanggungjawab (*authority and responsibility*)
- c. Disiplin (*dicipline*)
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*)
- e. Kesatuan arah/tujuan (*unity of direction*)
- f. Mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan individu (*sub-ordination of individual to general interest*)
- g. Penggajian (*remuniration*)
- h. Sentralisasi (*centralization*)
- i. Skala hirarki (*scalar chain*)

- j. Tata tertib (*order*)
- k. Keadilan (*equity*)
- l. Stabilitas daripada jabatan (*stability of tenure*)
- m. Prakarsa (*initiative*)
- n. Solidaritas antara kawan sekerja (*esprit de corps*)

4. Kaitan Administrasi Negara Dengan Variabel Penelitian

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan komunikasi organisasi dan kepuasan kerja pegawai, merupakan wilayah kajian dari administrasi negara. Administrasi negara adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan aparatur negara/aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. Administrasi negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama dalam organisasi menurut Robbins (2006: 392) yaitu, Pengendalian, Motivasi, Pengungkapan emosi, informasi. Dari pendapat tersebut, maka jelas bahwa komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam administrasi. Dengan demikian bila fungsi ini tidak dapat dijalankan dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap hajat hidup suatu organisasi dan sekaligus akan berdampak pula pada proses pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut akan sangat sulit dicapai.

Menurut Zelko dan Dance (dalam Arni, 2017 : 66) mengatakan bahwa : “Komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal”. Komunikasi internal

adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum.

Komunikasi adalah satu usaha praktek dalam mempersatukan pendapat-pendapat, ide-ide, persamaan pengertian dan persatuan kelompok. Program *e-government* dapat berjalan apabila komunikasi organisasi sudah efektif dan didukung pula atas sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia pegawai yang menguasai sistem pelaksanaan program *e-government*.

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi sekarang ini memberikan pengaruh yang signifikan bagi perkembangan setiap organisasi sehingga penyelenggaraan negara harus dapat mewujudkan komunikasi organisasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai di dalam organisasi yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas dari organisasi tersebut.

Keterkaitan administrasi negara dengan komunikasi organisasi dan kepuasan kerja pegawai sangatlah jelas hal ini ditandai bahwa dalam rangka mempertahankan suatu organisasi akan terwujud apabila komunikasi organisasi tercipta dengan baik dan kepuasan kerja pegawai didalamnya terpenuhi sehingga suatu tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan.

5. Ruang Lingkup Administrasi Negara

a. Organisasi

Mengenai pengertian organisasi itu sendiri, Hasibuan (2014: 5) mengemukakan sebagai berikut: “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Siagian (dalam Silalahi, 2011: 124) mengemukakan sebagai berikut :

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Dimock (dalam Tangkilisan, 2005: 132), mendefinsikan “Organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi suatu kesatuan yang utuh dimana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan”.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi dapat diartikan sebagai wadah dan proses kerja sama sekelompok orang atau lebih dalam suatu ikatan formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Manajemen

Adapun mengenai pengertian manajemen menurut Panggabean (2003: 13) “Manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien”.

Menurut Batement dan Snell (2002: 14): *“management is the process of working with people and resources to accomplish organizational”*. (Manajemen adalah sebuah proses bekerja dengan orang-orang dan sumber daya untuk memenuhi sasaran organisasi.

The Liang Gie dan Sutarto (dalam Silalahi, 2011: 137) mengartikan manajemen sebagai berikut: “Manajemen sebagai rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.”

Sedangkan Hasibuan (2014: 9) mengemukakan definisi manajemen sebagai berikut:

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur yaitu: men, money, methode, materials, machines, dan market.

Berdasarkan uraian-uraian di atas jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen mengandung berbagai aspek dan karakteristik, dimana dalam definisi yang dikemukakan memperlihatkan indikasi, bahwa manajemen dalam usaha mencapai tujuannya bukan hanya melalui dan atau mendayagunakan orang-orang tetapi juga menggunakan sumber-sumber seperti keuangan, perlengkapan, informasi serta teknik dan metode tertentu.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia

Panggabea (2007: 15) menyatakan bahwa :

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Hasibuan (2014 : 10) mengatakan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.”

Sedangkan menurut Flippo (dalam Hasibuan, 2014 : 11), bahwa :

Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

Dari berbagai pengertian MSDM di atas dapat disimpulkan bahwa, manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah kegiatan yang berhubungan dengan fungsi-fungsi manajemen yang melibatkan tenaga kerja dan pemanfaatan hubungan ketenagakerjaan dalam mencapai tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

B. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa latin *communication*, dan bersumber juga dari kata *communis* yang artinya sama, dalam arti kata sama makna. Jadi komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

Komunikasi menurut beberapa ahli diantaranya adalah menurut Everett Rogers (dalam Hafied Cangara, 1998: 20) Komunikasi didefinisikan sebagai

“Proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk merubah tingkah laku mereka”.

Sedangkan menurut Arni (2017: 5) Komunikasi didefinisikan sebagai “Pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku”.

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama dalam organisasi menurut Robbins (2006: 392) yaitu, Pengendalian, Motivasi, Pengungkapan emosi, informasi.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi sebagai suatu proses pengiriman dan penyampaian pesan baik berupa verbal maupun non verbal oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. Komunikasi yang baik harus disertai dengan adanya jalinan pengertian antara kedua belah pihak (pengirim dan penerima), sehingga yang dikomunikasikan dapat dimengerti dan dilaksanakan.

Sedangkan komunikasi organisasi itu sendiri menurut Romli (dalam Hairy Anshari, dkk, 2014 : 2487) mengemukakan bahwa: “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.

Menurut Katz dan Khan (dalam Arni, 2017 : 65) mengatakan bahwa :

Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Khan organisasi adalah sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan.

Menurut Zelko dan Dance (dalam Arni, 2017 : 66) mengatakan bahwa :

Komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum.

Menurut Goldhaber (dalam Arni, 2017: 67) mengatakan bahwa :

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Hal ini mengandung empat konsep kunci yaitu proses, pesan, hubungan dan lingkungan.

Menurut Pace & Faules (2013: 31) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai “pertunjukan dari penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam satu lingkungan”.

Berdasarkan beberapa pengertian yang diungkapkan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses interaksi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan atau sesama pegawai dalam suatu organisasi untuk menyampaikan atau memperoleh informasi sebagai penentu pencapaian tujuan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Pace dan Faules (2013: 553) ada lima faktor penting yang harus diperhatikan agar komunikasi dalam organisasi berjalan efektif yaitu sebagai berikut :

- a. **Kualitas Media Informasi**
Berkaitan dengan penerbitan, petunjuk tertulis, laporan, surat elektronik (*e-mail*), *video conferencing*, *voice messaging*, *faksimil*, papan buletin komputer, dan media lainnya yang dipergunakan dalam organisasi. Jika faktor-faktor tersebut dinilai menarik, tepat, efisien, dan dapat dipercaya, lazimnya para pegawai cenderung menyatakan kebanggaannya dalam bentuk kualitas output organisasi.
- b. **Aksesibilitas Informasi**
Berkaitan dengan seberapa jauh informasi tersedia bagi para anggota organisasi dari berbagai sumber dalam organisasi. Sumber-sumber informasi dalam organisasi yang dimaksud seperti rekan sekerja, bawahan, pimpinan langsung atau tidak langsung, *selentingan (grapevine)* penyelia langsung, dan juga dari informasi tertulis.
- c. **Penyebaran Informasi**
Berkaitan dengan seberapa jauh informasi disebarkan keseluruhan bagian dalam organisasi dan bagaimana pula menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Montana (Purwanto, 2003: 26) mengemukakan bagi organisasi yang berskala kecil yang hanya memiliki beberapa pegawai, maka penyampaian informasi dapat dilakukan secara langsung kepada para pegawainya, tetapi bagi organisasi yang berskala besar yang memiliki ratusan bahkan ribuan pegawai, maka penyampaian informasi kepada mereka merupakan suatu pekerjaan yang cukup rumit yang pada pelaksanaannya akan membentuk suatu pola yang disebut pola komunikasi (*patterns of communications*).
- d. **Beban Informasi**
Menurut Pace dan Faules (2013: 498) beban informasi berkaitan dengan seberapa jauh para anggota organisasi merasa bahwa mereka menerima informasi lebih banyak atau kurang daripada yang dapat mereka tangani atau yang mereka perlukan agar dapat berfungsi secara efektif.
- e. **Ketepatan Informasi**
Menurut Pace dan Faules (2013: 498) ketepatan informasi berkaitan dengan seberapa jauh (berapa bit) informasi yang diketahui anggota organisasi tentang suatu informasi tertentu dibandingkan dengan jumlah bit informasi sesungguhnya di dalam suatu informasi. Ketepatan informasi (*information fidelity*) dalam komunikasi organisasi berkaitan dengan kecermatan. Artinya, sejauhmana para anggota organisasi memahami jumlah informasi yang didistribusikan kepada mereka sesuai dengan jumlah informasi yang sesungguhnya ada dalam pesan tertentu.

3. Konsep Kunci Komunikasi Organisasi

Menurut Goldhaber (dalam Arni, 2017: 67) mengatakan bahwa, “Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah”. Hal ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

- a. **Proses**
Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.
- b. **Pesan**
Pesan yang di maksud adalah susunan simbol yang penuh dengan arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu nama dan menggambarkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh sipengirim. Isi pesan ini adalah pernyataan rasa marah terhadap kesalahan bawahannya itu. Bila bawahan yang menerima pesan itu mengartikan bahwa pimpnannya marah karena pekerjaan itu berarti bahwa pesan itu efektif.
- c. **Jaringan**
Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempengaruhi jaringan komunikasi.
- d. **Keadaan Saling Tergantung**
Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan

dia harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

e. Hubungan

Karena organisasi merupakan sistem terbuka, maka sistem kehidupan sosial terletak pada tangan manusia, dengan kata lain organisasi itu melalui bagaimana jalannya pesan dalam suatu organisasi yang di hubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Sikap, skil, moral dari seorang pengawas misalnya mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.

f. Lingkungan

Lingkungan yang dimaksud adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

g. Ketidakpastian

Perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Misalnya suatu organisasi memerlukan informasi mengenai aturan pemerintah yang berpengaruh kepada produksi barang-barangnya. Jika organisasi ini banyak informasi mengenai hal ini maka mereka akan lebih pasti dalam memproduksi hasil organisasinya yang sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah. Tetapi bila mereka tidak memperoleh informasi tersebut maka mereka ragu-ragu memproduksi barang-barangnya apakah sesuai dengan standar yang ditentukan.

4. Pola Komunikasi

Soejanto (2005 : 27) memberikan pengertian, “Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya”. Dari pengertian tersebut maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas, dengan komponen-komponen yang

merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Bila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut jaringan komunikasi formal. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkatan yang sama atau secara horizontal. Menurut Arni (2017: 107) ada empat bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Komunikasi vertikal ke bawah (*downward communication*)

Komunikasi model ini dimana merupakan wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai informasi kepada bawahannya seperti perintah, instruksi, kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja, nasihat dan teguran, sehingga apabila komunikasi vertikal ke bawah diperhatikan maka akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Menurut Lewis dalam Arni (2017: 108) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Dengan demikian, melalui komunikasi dari bawah ke atas, pimpinan dapat mengetahui laporan, tanggapan, saran, dan pengaduandari bawahannya, sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan secara relatif lebih tepat dapat

diambil dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Dan bagaimana pun juga komunikasi vertikal yang lancar, terbuka dan saling mengisi merupakan cerminan dari sikap kepemimpinan demokratis atau partisipatif.

b. Komunikasi vertikal ke atas (*upward communication*)

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembaruan.

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace dalam Arni (2017: 117) fungsinya adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
- 2) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- 3) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.

- 4) Komunikasi ke atas memperbolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- 5) Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
- 6) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

c. Komunikasi Horizontal (*horizontal communication*)

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

Menurut Arni (2017: 121) komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu di antaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasikan tugas-tugas. Kepala-kepala bagian dalam suatu organisasi kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan, untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik daripada ide satu orang. Oleh

karena itu komunikasi horizontal sangatlah diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik.

- 3) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral dari karyawan.
 - 4) Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya. Penyelesaian konflik ini penting bagi perkembangan sosial dan emosional dari anggota dan juga akan menciptakan iklim organisasi yang baik.
 - 5) Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan, maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan itu. Untuk ini mungkin suatu unit dengan unit lainnya mengadakan rapat untuk mencari kesepakatan terhadap perubahan tersebut.
 - 6) Mengembangkan sokongan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan temannya maka mereka memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya.
- d. Komunikasi diagonal (*diagonal communication*)

Proses komunikasi dimana arus informasi mengalir di antara orang pada tingkat hirarki organisasi yang tidak sama. Atau interaksi antardepartemental atau orang dalam tingkat hirarki yang berbeda. Ini sering terjadi pada kasus departemen lini dan staf, dimana mungkin staf atau salah satu dari departemen lini mempunyai otoritas fungsional.

5. Unsur-Unsur Komunikasi

Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukannya unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Menurut Effendy (2011: 18) unsur-unsur komunikasi yaitu :

- a. *Sender* atau disebut komunikator adalah unsur yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- b. *Encoding* atau disebut dengan penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- c. *Message* atau disebut pesan adalah seperangkat lambang yang mempunyai makna yang disampaikan oleh komunikator.
- d. *Media* adalah sebuah saluran komunikasi tempat berjalannya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- e. *Decoding* adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang ditetapkan komunikan.
- f. *Receiver* ialah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
- g. *Response* merupakan sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
- h. *Feedback* merupakan sebuah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan.
- i. *Noise* adalah gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari komunikator.

6. Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi

Menurut Pandji Anoraga, terdapat hambatan-hambatan yang dialami atasan maupun bawahan dalam proses komunikasi dialogis. Antara lain ada hambatan-hambatan pada pihak atasan yaitu:

- a. Kurangnya kesediaan mendengarkan
Sikap dan tingkah laku atasan dalam mendengarkan memainkan peranan penting bagi komunikasi dialogis yang efektif.
- b. Segan terlibat urusan pribadi
Para atasan umumnya segan terlibat dengan persoalan bawahan yang bersifat pribadi. Di lain pihak, bawahan sering sulit memisahkan antara persoalan pribadi dengan persoalan pekerjaan sehingga mereka sukar membicarakan hal tersebut. Komunikasi dialogis membuat bawahan berkesempatan menyalurkan apa yang ia pendam di hati, serta dapat melepaskan ganjalan emosional dan ketidakpuasan. Atasan berprasangka dengan adanya komunikasi dialogis akan memperkuat kebiasaan mengeluh dan mengkritik dari para bawahan. Semestinya dengan keluhan dan kritikan tersebut atasan mudah menyadari dan mengetahui kegagalan dan kekeliruan yang terjadi.
- c. Sikap bertahan
Kita semua cenderung mempertahankan diri dengan komunikasi dialogis, kemungkinan kekeliruan atasan akan diketahui bawahan menjadi lebih besar. Padahal itu tidak mengurangi kredibilitas atasan dimata bawahannya. Bahkan bila atasan bersikap terbuka dan sportif, maka penghargaan bawahannya akan semakin bertambah.
- d. Kurang waktu
Mendengarkan itu memakan waktu. Banyak atasan yang tenggelam dengan kesibukan kerjanya. Hal demikian membuat pemimpin sukar sekali menyediakan waktu untuk diskusi. Kesulitan ini lebih terasa bagi atasan yang berjalan sendiri, memecahkan sendiri persoalan-persoalan di unit kerjanya, dan tidak kenal sistem diskusi dengan bawahan.

Selanjutnya ada hambatan-hambatan pada pihak bawahan antara lain :

- a. Keterbatasan pengetahuan
Hambatan pengetahuan sering mempersulit komunikasi dari bawahan ke atasan. Bagi atasan, menyampaikan gagasan dan pesan buat bawahannya tidak sukar karena ia tentu memahami wawasan dan cara berfikir serta persoalan-persoalan pada level bawahan yang lebih banyak menghadapi kesulitan untuk berkomunikasi dengan atasannya, yang tidak ia ketahui bagaimana lingkungan lingkup kerja, cara berfikir dan persoalan-persoalannya.

b. Prasangka emosional.

Kebanyakan bawahan punya sikap emosional dan prasangka. Perasaan-perasaan mereka sering bercampur aduk dengan pengamatannya terhadap persoalan-persoalan. Sering kali dalam mengemukakan pendapatnya, jauh-jauh hari mereka sudah siap bahwa pendapat tersebut pasti ditolak. Akibatnya mereka sering ragu-ragu berbicara. Kalau pendapatnya ditolak, prasangka makin tebal. Tetapi jika pendapatnya diterima mereka pun terkejut.

c. Perbedaan wewenang

Komunikasi dari atasan ke bawahan lebih mudah dibandingkan sebaliknya. Para atasan lebih bebas untuk memanggil dan berbicara dengan bawahannya kapan saja ia mau. Bawahan umumnya tidak punya keberanian psikologis sebesar itu. (Anoraga).

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2014: 202) mengemukakan, “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.”.

Menurut Sutrisno (2017 : 77) mendefinisikan bahwa : “Kepuasan kerja adalah suatu sikap penerimaan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja dan lain-lain hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”.

Selanjutnya Vecchio (dalam Wibowo, 2016 : 415) memberikan pengertian, “Kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan seseorang yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan”.

Sejalan dengan hal di atas, Robbins (2006: 78) memberikan pengertian, “Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap positif

terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap negative terhadap tersebut”.

Dari beberapa definisi kepuasan kerja menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah bentuk penerimaan pegawai yang terwujud melalui tindakan individu terhadap pekerjaannya berupa sikap positif terhadap kepuasan tinggi begitupun sebaliknya.

2. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Di bawah ini akan dikemukakan beberapa teori-teori kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2013: 102), sebagai berikut :

a. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih yang apa seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1969) mengemukakan bahwa kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka pegawai tersebut menjadi puas. sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan karyawan tidak puas.

b. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini,kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi,makin puas pula pegawai tersebut. Begittu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi,pegawai itu akan merasa tidak puas.

c. Teori dua factor dari Herzberg (*two factors theory*)

Dua factor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu:

- 1) Faktor pemeliharaan (*maintenance factors*), yaitu factor-faktor yang dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada seorang karyawan yang terdiri dari, Kebijakan perusahaan, supervisi, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan gaji.
- 2) Faktor motivasi (*motivation factors*), yaitu factor-faktor yang dapat memuaskan dan mendorong manusia untuk bekerja dengan giat, yang terdiri dari, Keberhasilan pelaksanaan, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan potensi individu.

d. Teori keseimbangan (*Equity Theory*)

Adapun komponen dari ini adalah input, outcome dan comparasion Person. Input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Outcome adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai, seperti upah, bonus, dan sebagainya. Comparasion Person adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama atau yang berbeda atau dirinya

sendiri dalam pekerjaannya sebelumnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara input dan outcomenya dengan perbandingan input dan outcome pegawai lain.

e. Teori pandangan kelompok (*social reference group theory*).

Kepuasan kerja bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok, yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan yang dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi karyawan akan merasa puas jika hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

3. Variabel-Variabel Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pekerjaan dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Menurut Davis (Mangkunegara, 2013 : 117-119) dikemukakan bahwa variabel-variabel dari kepuasan kerja diantaranya adalah :

a. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover* lebih tinggi.

b. Tingkat Ketidakhadiran (Absen) Kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

c. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang lebih tua merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

d. Tingkat Pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

e. Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi pegawai.

Berdasarkan hal di atas dapat bahwa suatu pekerjaan dapat dilihat dari beberapa variabel-variabel seperti turnover, absen kerja, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi perusahaan yang dapat digunakan untuk melihat beberapa puas pegawai dalam bekerja. Tentunya hal tersebut harus menjadi perhatian bagi setiap organisasi agar dapat meningkatkan kepuasan kerja setiap pegawai di dalamnya.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Dalam keberlangsungan suatu organisasi banyak sekali faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan tergantung pada pribadi masing-masing pegawai. Menurut Hasibuan (2014: 203) mengemukakan pendapatnya tentang kepuasan kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor berikut :

- a. Balas jasa yang adil dan layak.
- b. Penempatan yang tepat sesuai dengan ahlinya.
- c. Berat ringannya pekerjaan.
- d. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
- e. Peralatan pekerjaan
- f. Sikap pimpinan dalam kepemimpinan

Menurut Sutrisno (2017 : 80) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

kerja meliputi :

- a. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- b. Faktor social, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
- c. Faktir fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
- d. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Selanjutnya Gilmer (dalam Sopiah, 2008 : 171) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

- a. Kesempatan untuk maju.
Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja.
Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan aman karyawan selama kerja.
- c. Gaji.
Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
- e. Pengawasan.
Sekaligus atasannya, supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*.
- f. Faktor instrinsik dari pekerjaan.
Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu, sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. Kondisi kerja.
Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parker.

- h. Aspek sosial dalam pekerjaan.
Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
- i. 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 ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
- j. Fasilitas.
Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pension, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Sejalan dengan hal tersebut, As'ad (2004 : 104) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, meliputi :

- a. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Dari beberapa pemaparan para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai sangat ditentukan oleh beberapa faktor utama seperti kondisi lingkungan pekerjaan tempat pegawai bekerja, dukungan dari rekan kerja yang merupakan aspek sosial pegawai dalam mencapai kepuasan kerja serta keseimbangan antara pekerjaan yang dilakukan dengan insentif yang diterimanya. Hal-hal tersebut sangat perlu diperhatikan untuk dapat menumbuhkan kepuasan pegawai dalam bekerja karena akan mempengaruhi pada produktivitas pegawai.

5. Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2005: 206), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (*job rotation*), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan *job description*). Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran (*job enlargement*), atau perluasan satu pekerjaan sebagai tambahan dan bermacam-macam tugas pekerjaan. Praktik untuk para pekerja yang menerima tugastugas tambahan dan bervariasi dalam usaha untuk membuat mereka merasakan bahwa mereka adalah lebih dari sekedar anggota dari organisasi.
- b. Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (*skill-based pay*), yaitu pembayaran dimana para pekerja digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (*merit pay*), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan performancenya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Pembayaran yang ketiga adalah Gainsharing atau pembayaran berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok).
- c. Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat

waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. *Compressed work week* (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan perhari ditingkatkan. Para pekerja dapat memadatkan pekerjaannya yang hanya dilakukan dari hari Senin hingga Jum'at, sehingga mereka dapat memiliki waktu longgar untuk liburan. Cara yang kedua adalah dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu (*Flextime*), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap hasil penelitian terdahulu yang relevan dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang posisi dan kelayakan penelitian tentang, “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang”. Selain itu dimaksudkan pula untuk memberikan gambaran tentang perbedaan fokus masalah dan hasil-hasil penelitian.

Untuk itu peneliti akan menjelaskan secara singkat kesimpulan hasil dari 3 (tiga) judul penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Pegawai yang akan dijadikan isi dari kajian penelitian terdahulu bagi peneliti. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang di pandang relevan dengan penelitian, sebagai berikut :

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Sinjai. Penyusun Nama: Marianti (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar) 2017	Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan variabel bebas dan variabel terikat yang sama yaitu komunikasi organisasi dan kepuasan kerja pegawai.	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap kantor DPRD kabupaten Sinjai yang berjumlah 82 responden sedangkan sampelnya adalah 68 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>proporsional stratified random sampling</i>	Berdasarkan analisis statistik deskriptif diperoleh gambaran deskriptif komunikasi organisasi kantor DPRD kabupaten sinjai dengan rata-rata 61,3971 dan standar deviasi 4,62356 dan gambaran deskriptif kepuasan kerja pegawai kantor DPRD kabupaten sinjai dengan rata-rata 62,9265 dan standar deviasi 5,20997. 1) Berdasarkan statistik inferensial menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dilakukan uji simultan (Uji F) didapatkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,386 > 2,52$) berarti H_0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai kantor DPRD kabupaten Sinjai. 2) Berdasarkan statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi organisasi indikator proses terhadap kepuasan kerja karena nilai signifikansi adalah $0,302 > 0,05$ berarti H_0

				diterima, pengaruh komunikasi organisasi indikator pesan terhadap kepuasan kerja didapat nilai signifikansi $0,006 < 0,05$ berarti H_0 ditolak, hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi organisasi indikator pesan terhadap kepuasan kerja, pengaruh komunikasi organisasi indikator hubungan terhadap kepuasan kerja didapat nilai signifikansi $0,119 > 0,05$ berarti H_0 diterima, hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi organisasi indikator hubungan terhadap kepuasan kerja, Pengaruh komunikasi organisasi indikator lingkungan terhadap kepuasan kerja didapat nilai signifikansi $0,276 > 0,05$ berarti H_0 diterima, hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi organisasi indikator lingkungan terhadap kepuasan kerja, berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa indikator yang berpengaruh yaitu indikator pesan.
2.	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja	Termasuk dalam penelitian kuantitatif, variabel bebas yang sama yaitu	Perbedaanya dari variabel terikat yaitu kinerja karyawan.	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan nilai $(0,638 >$

Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bintaro. Penyusun Nama : Siska Yunanti (Universitas Pamulang, Tangerang Selatan). 2015	komunikasi organisasi.	Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bintaro yang berjumlah 50 responden. Data yang sudah ada di analisis dengan menggunakan statistik untuk menguji hipotesis.	0,279) dari variabel komunikasi organisasi dinyatakan valid. Reliabilitas variabel komunikasi organisasi (0,817 > 0,279) dinyatakan reliable dan memiliki pengaruh reabilitas yang tinggi. Koefisien korelasi variabel X dan variabel Y bertanda positif yaitu dengan besarnya $r = 0,665$ yang termasuk kategori kuat (0,60- 0,799). Uji koefisien determinasi yaitu $R = 44,88$, artinya variabel X (Komunikasi Organisasi) berpengaruh kepada variabel Y (Kinerja) sebesar 44,88% sedangkan selebihnya (100%-44,88%) sebesar 55,12 % variabel Y dipengaruhi oleh variabel lain. Analisis regresi sederhana yaitu ($a=4,207+b=0,149X$) sesesbar $Y=4,356$, maka di interpresentasikan jika Komunikasi Organisasi = 0, besarnya Kinerja 4,207. Jika kualitas Komunikasi Organisasi ditingkatkan 1, maka Kinerja Karyawan akan naik 4,356. Kemudian dari hasil penelitian ini menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Organisasi (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (9,763 > 2,000). Hasil
---	-----------------------------------	--	---

				penelitian ini dapat disimpulkan adanya pengaruh positif kuat antara Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
3.	Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang. Penyusun Nama : Dian Kurniawan (STIA Sebelas April Sumedang) 2018	Termasuk dalam penelitian kuantitatif, variabel terikat yang sama yaitu kepuasan kerja pegawai.	Perbedaannya dari variabel bebas yaitu iklim organisasi. Populasi penelitian sebanyak 56 orang, dengan teknik <i>Nonprobability Sampling</i> dan penentuan sampel dengan <i>sampling Jenuh</i> di mana semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu 56 orang.	Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa tingkat iklim organisasi mencapai 77,34% atau sudah baik, begitu pula dengan tingkat kepuasan kerja pegawai mencapai 78,13% atau sudah baik. Korelasi antara iklim organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang berdasarkan perhitungan koefisien korelasi diperoleh hasil sebesar 0,686% berada pada kategori Kuat. Hipotesis yang diajukan dan Ha yang menyatakan terdapat hubungan, diterima. Sedangkan pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang adalah sebesar 47,1% dan sisanya 52,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari semua penelitian terdahulu di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa relevansi hasil penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur komunikasi organisasi dan kepuasan kerja pegawai. Komunikasi organisasi dan kepuasan kerja pegawai sangat berpengaruh dan dibutuhkan dalam sebuah organisasi, dimana komunikasi yang baik dapat menjadikan pegawai menjadi nyaman di lingkungan pekerjaannya dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam sebuah organisasi.

E. Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja

Menurut Cole dalam Arni (2017: 90) mengatakan bahwa, “kepuasan kerja merupakan respons seseorang (sebagai pengaruh) terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya”. Termasuk ke dalam hal ini respons terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Dia selanjutnya mengatakan bahwa semua variabel komunikasi berhubungan secara berarti dengan bermacam-macam aspek kepuasan kerja.

Pentingnya iklim yang mendukung dalam komunikasi organisasi ditekankan oleh Redding dalam Arni (2017: 90) sebagai berikut. Iklim dari organisasi adalah lebih krusial daripada keterampilan atau teknik berkomunikasi dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Hal ini sesuai dengan Skinner dalam Arni (2017: 90) mengatakan bahwa penguatan (reinforcement) yang positif membantu mengembangkan respons yang diinginkan. Menurut Nord dalam Arni (2017: 90), mengemukakan bahwa penguatan yang positif lebih memungkinkan

mempengaruhi hubungan yang bersifat organisasi yang lebih menyenangkan daripada tidak menyenangkan.

Hasil penelitian Navy O'Reilly dan Robert mendukung dengan kuat bahwa ada hubungan kualitas dan kuantitas komunikasi dengan kinerja organisasi. Dennis dan Richetto dan Wieman juga mendukung hubungan yang positif antara kepuasan dengan iklim dan efektivitas organisasi yang diamatinya. De Wine dan Brone dalam Arni (2017: 90) menemukan bahwa apabila kepuasan komunikasi bertambah, maka iklim organisasi akan bertambah positif secara umum. Hasil studi Schuler dan Blank mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara ketepatan komunikasi yang berkenaan dengan tugas, komunikasi kemanusiaan, dan komunikasi pembaruan dengan kepuasan kerja dan hasil yang dicapai oleh pekerja.

Osmo dan Wioo dalam Arni (2017: 90) mengemukakan bahwa pertambahan arus pesan atau keterbukaan dari komunikasi mungkin mempunyai pengaruh yang negatif kepada beberapa organisasi karena kelebihan beban atau bertambahnya harapan. Pada studi permulaan dan akhir dia menemukan bahwa ketidakpuasan akan pekerjaan dan organisasi, sesungguhnya bertambah sebagai suatu fungsi dari lebih terbukanya iklim komunikasi. Dia mengemukakan alasan bahwa pertambahan keterbukaan komunikasi menambah harapan karyawan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan. Bila harapan ini tidak menjadi kenyataan maka makin lebih besar rasa ketidakpuasan.

Pimpinan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam organisasi dapat memberikan kontribusi dalam membangkitkan iklim komunikasi yang baik dalam

organisasinya. Dengan melakukan hal-hal yang merupakan tanggung jawab pimpinan seperti di bawah ini berarti pimpinan secara tidak langsung ikut membantu karyawan dalam mencapai kepuasan kerjanya.

1. Semua pimpinan haruslah menetapkan tujuan bagi karyawan-karyawannya.
2. Semua pimpinan haruslah melatih karyawannya dan membantu mereka menjadi lebih efektif dalam pekerjaannya.
3. Semua pimpinan haruslah meninjau kemajuan karyawannya dalam bentuk hasil dan tujuan yang telah dicapainya dan tidak menghargai aktivitas atau kegagalan mereka tetapi hasil nyata dari tujuan mereka.
4. Semua pimpinan hendaklah memberikan bimbingan. Jika tidak kelompok terombang ambing, suasana kerja sama akan berkurang dan karyawan akan bekerja menurut arahnya masing-masing.
5. Semua pimpinan hendaklah menggunakan metode baru dalam kelompok dan bidang mereka untuk membuat anggota kelompok terus-menerus menjadi lebih efektif.
6. Semua pimpinan hendaklah membuat perencanaan untuk masa mendatang. Pimpinan harus memproyeksikan kesempatan-kesempatan dan kesulitan-kesulitan dan merencanakan tindakan pengembangan untuk menyelesaikan pokok persoalan yang penting. Pimpinan berhasil hanya bila orang-orang dalam kelompoknya berhasil.
7. Semua pimpinan harus mengembangkan kemampuan orang-orangnya.

8. Bila menghargai prestasi karyawan pimpinan hendaklah menggunakan standar sosial dan finansial yang mereka tetapkan untuk karyawan.

F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1. Kerangka Pemikiran

Fokus penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. Organisasi merupakan suatu wadah dimana orang-orang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati sebelumnya dalam mencapai tujuan tersebut, tentunya organisasi harus memiliki komunikasi interpersonal yang baik sehingga antara pegawai dengan pegawai lain maupun pegawai dengan atasannya dapat terjalin hubungan yang baik dan saling mendukung satu sama lain sehingga visi, misi serta tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai.

Menurut Zelko dan Dance (dalam Arni, 2017 : 66) mengatakan bahwa : “Komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum”. Selain itu, komunikasi organisasi adalah suatu proses interaksi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan atau sesama

pegawai dalam suatu organisasi untuk menyampaikan atau memperoleh informasi sebagai penentu pencapaian tujuan.

Menurut Arni (2017: 107), komunikasi sebagai hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah. Dalam praktiknya, terdapat empat arus atau pola komunikasi formal dalam suatu perusahaan atau organisasi yaitu:

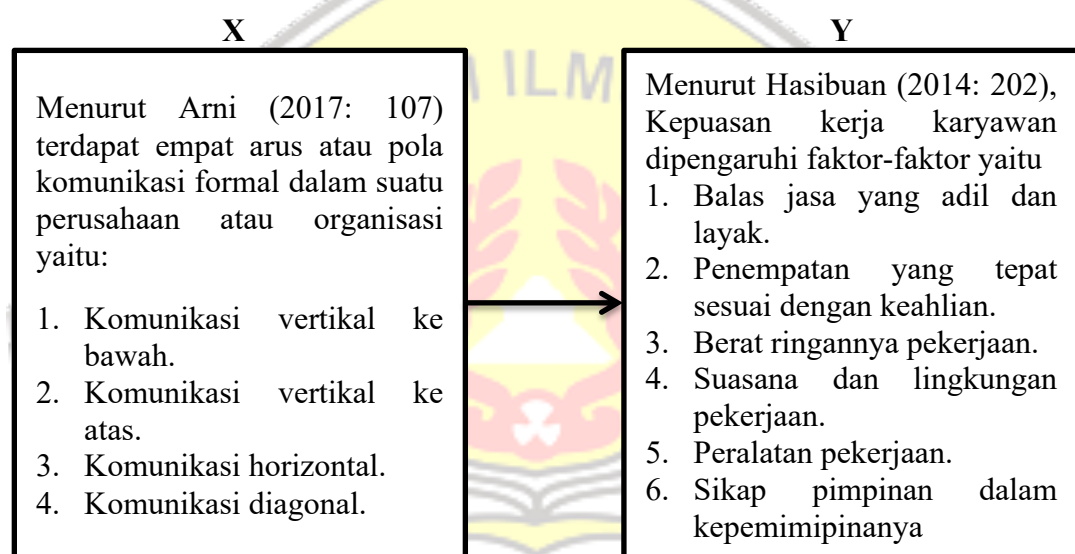
- a. Komunikasi vertikal ke bawah
- b. Komunikasi vertikal ke atas
- c. Komunikasi horizontal
- d. Komunikasi diagonal

Kata kepuasan kerja telah menjadi kata yang memasyarakat, hampir semua kalangan sering kali menggunakan istilah ini, mulai dari media massa, pejabat birokrat, pelaku bisnis, bahkan sampai masyarakat awam. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang diharapkan oleh setiap pegawai karena apabila kepuasan kerja telah tercapai maka tingkat kinerja pegawai tersebut juga akan meningkat, sebaliknya apabila kepuasan kerja pegawai tidak tercapai, maka semangat pegawai akan menurun sehingga kinerjanya akan menurun pula bahkan dapat memicu pengunduran diri pegawai tersebut dari organisasi.

Menurut Hasibuan (2014: 202) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor yaitu

- a. Balas jasa yang adil dan layak.
- b. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
- c. Berat ringannya pekerjaan.
- d. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
- e. Peralatan pekerjaan.
- f. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya

Berdasarkan pendapat tersebut, komunikasi organisasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja para pegawai yang diharapkan untuk mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan harapan pimpinan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam organisasi dapat menciptakan komunikasi yang baik agar kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik sehingga pencapaian tujuan organisasi terarah dan tercapai secara efektif dan efisien.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah, belum jawaban empirik. “Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian” (Sugiyono, 2017: 159). Dalam hal ini perlu dibedakan pengertian hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Pengertian hipotesis penelitian seperti telah dikemukakan. Selanjutnya hipotesis statistik diartikan sebagai pernyataan mengenai: “Keadaan populasi (parameter) yang akan

diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik), dalam statistik yang diuji adalah hipotesis nol". (Sugiyono, 2017: 183).

Berdasarkan pendapat di atas, maka hipotesis penelitian yang penulis ajukan sebagai berikut :

- a. Komunikasi organisasi di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang berjalan baik.
- b. Kepuasan kerja pegawai di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang berjalan baik.
- c. Terdapat hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.
- d. Terdapat pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

Dari uraian diatas, maka penulis mempunyai beberapa hipotesis statistik sebagai berikut :

- a. $H_0 : \rho < 75\%$: Komunikasi organisasi di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang kurang dari 75% dari yang diharapkan atau belum baik.

- $a : \rho \geq 75\%$: Komunikasi organisasi di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang lebih dari atau sama dengan 75% dari yang diharapkan atau sudah baik.

b. $H_0 : \rho < 75\%$: Kepuasan kerja di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang kurang dari 75% dari yang diharapkan atau belum baik.

$a : \rho \geq 75\%$: Kepuasan kerja di kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang lebih dari atau sama dengan 75% dari yang diharapkan atau sudah baik.

c. $H_0 : r_{xy} = 0$: Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

$a : r_{xy} \neq 0$: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

d. $H_0 : r_{xy} = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

$a : r_{xy} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang, peneliti mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat komunikasi organisasi di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang telah mencapai 80,36%. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang telah sesuai dengan yang diharapkan, meskipun komunikasi terhadap para staf masih sering terhambat, disebabkan oleh bawahan yang kurang dapat memahami instruksi yang disampaikan dapat dilihat dari persentase hasil penyebaran angket mendapat nilai terendah itu menandakan kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan.
2. Tingkat kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang telah mencapai 80,03%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai yang dilakukan di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang telah sesuai dengan yang diharapkan, meskipun adanya sikap yang kurang baik dari pegawai terhadap pekerjaan. Hal ini dilihat dari adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan yang diberikan sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu dan hasil dari persentase penyebaran angket mendapat nilai terendah dari indikator jenis pekerjaan.

3. Hubungan komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang diketahui nilai koefisien korelasi 0,95 dengan kategori sangat kuat. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang, karena komunikasi organisasi berperan penting dalam peningkatan kepuasan kerja pegawai. Komunikasi organisasi yang baik terwujud melalui kualitas kepemimpinan dan komunikasi antar pegawai yang baik akan mendorong meningkatkan kepuasan kerja pegawai didalam organisasi sehingga motivasi kinerja pegawai menjadi tinggi dan pencapaian tujuan akan lebih efektif dan efisien.
4. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang adalah sebesar 90,25% ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang dan 9,75% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas didalam penelitian ini. Komunikasi organisasi dan kepuasan kerja pegawai sangat berpengaruh dan dibutuhkan dalam sebuah organisasi, dimana komunikasi yang baik dapat menjadikan pegawai menjadi nyaman di lingkungan pekerjaannya dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam sebuah organisasi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dari pembahasan yang dikemukakan, penulis mencoba mengajukan saran sebagai bahan masukan untuk penyempurnaan bagi Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang, yaitu ;

1. Selalu menciptakan komunikasi yang baik dan lancar yakni antara pegawai dengan pimpinan, serta antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya, hal ini dimaksudkan agar komunikasi yang disampaikan dapat dimengerti dan terarah.
2. Pimpinan senantiasa memberikan kesempatan kepada setiap pegawai agar menerapkan pola komunikasi organisasi yakni melalui : komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.
3. Pimpinan senantiasa mendiskusikan setiap permasalahan serta mencari solusi atas setiap permasalahan yang terjadi.
4. Diharapkan kedepannya kepuasan kerja tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan demi tercapainya kepuasan kerja yang berkualitas sehingga memberikan pengaruh yang positif kepada instansi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU :

Effendy, O.U (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Handyaningrat. Soewarno. (1996). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

Handoko, Hani T, (1999). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.

Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi) Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Iskandar, Jusman. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Puspaga.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.

Muhamad, Arni. 2017. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Panggabean Mutiara S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.

Prajudi Atmodirjo, Prof, DR.(1982). *Dasar-dasar Administrasi Manajemen dan Manajemen Kantor*. Jakarta : Gunung Agung.

Scott Bateman Thomas S.; Snell (2002). *Manajemen Memimpin Berkolaborasi Dalam Dunia yang Kompetitif*. Bandung: : Sinar Baru Algesindo Offset.

Siagian, Sondang P, (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert. (2011). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo Offset.

Sudrajat, A. R., Ardiansyah, M. D., & Yayat. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PDAM TIRTA MEDAL SUMEDANG. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(2), 63-74. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/69>

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Metode R&D*, Bandung: Alfabeta.
- (2014). *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT Raja Grafindo.

SUMBER LAIN :

- Marianti. 2017. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Sinjai (Skripsi)*. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Tersedia : <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/6443/1/Mariati.pdf>
- Di akses pada tanggal 25 November 2019
- Yunanti, Siska. 2015. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bintaro (Skripsi)*. Tangerang: Universitas Pamulang Tangerang Selatan.
- Tersedia : <http://eprints.unpam.ac.id/814/>
- Di akses pada tanggal 25 November 2019
- <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pengertian.html>.
- [Diakses pada tanggal 2 Maret 2020](#)

- Kurniawan, Dian. 2018. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Sumedang (Skripsi)*. Sumedang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.

