

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Bey Arifin

MILIK PERPUSTAKAAN
EKSTENSI FE UNDIP

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan komunikasi organisasional terhadap kinerja. Dalam penelitian ini faktor-faktor kepuasan komunikasi organisasi meliputi: iklim komunikasi, komunikasi pengawasan, kesatuan organisasi, kualitas media, komunikasi dengan rekan kerja, informasi perusahaan, umpan balik individu dan komunikasi atasan dengan bawahan. Responden terdiri dari 100 karyawan yang berasal dari tiga rumah sakit swasta di kota Semarang yaitu: Rumah Sakit Roemani, Rumah Sakit Telogorejo, Rumah Sakit Panti Wilasa yang diambil dengan menggunakan metode random sampling. Data dianalisis dengan menggunakan regresi berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua variable kepuasan komunikasi tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Kepuasan komunikasi, komunikasi dengan rekan kerja, umpan balik individu, komunikasi atasan ke bawahan, kinerja karyawan.*

Abstract

The research is designed to analyze the influence of organizational communication satisfaction on employee performance. In this research organizational communication satisfaction includes communication climate, communication controlling, unity of organization, communication with coworker, information of company, individual feedback, media quality, and communication of superior with subordinate. Respondents were consist of 100 employee from three public hospitals i.e. Roemani Hospital, Telogorejo Hospital, and Panti Wilasa Hospital. They were gathered by using random sampling method. The data were analyzed by using regression analysis method. The results show that all organizational communication satisfaction variables significantly dan positively influenced on the employee performance.

PENDAHULUAN

Tujuan organisasi melakukan perubahan reorganisasi maupun restrukturisasi untuk meningkatkan kinerja. Peningkatan kinerja tersebut belum tentu dicapai dengan adanya perubahan tersebut (Edmounds, dan McSparran, 1996). Menurut Lau (1995) bahwa dalam perspektif organisasi sebagai sistem dari manusia, jika manusianya tidak berubah maka tidak akan ada perubahan organisasi. Salah satu hal yang dituntut untuk berubah

adalah pola pikir dan pola tindak perusahaan dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia.

Paradigma sumber daya manusia sebagai alat pelengkap organisasi sudah tidak tepat, dan harus berubah menjadi paradigma baru. Paradigma baru yang dimaksud adalah memposisikan sumber daya manusia sebagai asset yang harus dikelola secara optimal, demi terwujudnya tujuan organisasi. Karyawan sebagai asset perusahaan harus dipelihara dan dikembangkan, karena karyawan memiliki emosi, keinginan, tuntutan, kebutuhan dan keterbatasan. Karyawan yang kurang mendapatkan perhatian dan pengembangan yang memadai dari manajemen organisasi, dapat memicu munculnya keresahan karyawan, menurunkan semangat kerja, banyak karyawan tidak masuk (mangkir) atau dapat pula menimbulkan keluhan karyawan.

Saat ini kualitas pelayanan terhadap konsumen (baca: pasien) di setiap Rumah Sakit di Indonesia terus ditingkatkan bahkan terjadi persaingan. Hal ini menuntut adanya kerja keras pihak manajemen Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Juga menuntut adanya perubahan pola pikir dan pola tindak dari unit kerja atau organisasi, agar dapat tetap bertahan hidup dan berkembang dalam menghadapi tuntutan zaman dan tuntutan masyarakat.

Salah satu aspek yang harus diperhatikan dan dikembangkan agar kinerja karyawan meningkat adalah komunikasi organisasi. Karena manajemen itu adalah organisasi (D'Aprix (1982)). Komunikasi organisasi terjadi setidaknya-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dengan satu orang bawahan. Di dalam komunikasi organisasi tentunya banyak terjadi proses transaksi penafsiran pesan di antara individu pada saat yang sama dan memiliki jenis hubungan yang berlainan. Seperti penafsiran terhadap keputusan dan kebijakan organisasi.

Apabila organisasi dianggap sebagai suatu struktur, maka komunikasi merupakan suatu substansi nyata yang mengalir ke atas, ke bawah, dan ke samping dalam suatu organisasi, Putnam (1983). Sedangkan Bernard (1938) mengatakan bahwa eksistensi suatu organisasi (suatu sistem kerja sama) bergantung kepada kemampuan manusia untuk berkomunikasi dan kemampuan untuk bekerja sama guna mencapai suatu tujuan yang sama pula. Oleh karenanya, fungsi utama seorang eksekutif adalah mengembangkan dan memelihara sistem komunikasi. Sistem atau jaringan komunikasi mengikat peran seluruh anggota organisasi.

Sondang P. Siagian (1993) menegaskan bahwa komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak di dalam suatu organisasi.

Menurut Dows, Hazen, Quiggens dan Meddley (1973) terdapat 8 faktor yang stabil dari kepuasan komunikasi. Faktor-faktor tersebut adalah (1) Iklim Komunikasi, (2) Komunikasi Pengawasan, (3) Integrasi Organisasi, (4) Kualitas Media, (5) Komunikasi

dengan Rekan Kerja, (6) Informasi Perusahaan, (7) Umpan Balik Individu, (8) Komunikasi Atasan dengan Bawahan.

Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dapat diidentifikasi dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut : “Bagaimana pengaruh faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan?”.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara khusus mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada 3 rumah sakit swasta di Kota Semarang. Dan untuk menjawab rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

TELAAH PUSTAKA

1. Kepuasan Komunikasi

Kepuasan komunikasi digunakan untuk menyatakan “keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam lingkungan total komunikasinya” (Redding, 1972). Kepuasan menggambarkan reaksi afektif seseorang atas hasil baik yang diinginkan yang berasal dari komunikasi yang terjadi dalam organisasi.

Secara keseluruhan, kepuasan berhubungan dengan perbedaan antara apa yang diinginkan dari sudut pandang komunikasi dalam organisasi dan apa yang orang miliki dalam kaitan tersebut. Kepuasan hampir tidak berhubungan dengan keefektifan pengungkapan pesan, tetapi bila pengalaman berkomunikasi memenuhi keinginan seseorang, biasanya hal itu dipandang sebagai memuaskan, meskipun tidak efektif secara khusus sepanjang berkaitan dengan standar penciptaan, pengungkapan dan penafsiran pesan. Kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam berkomunikasi berarti karyawan merasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan-hubungan dalam organisasi.

2. Pengaruh Kepuasan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian Lull, Frank, dan Piersol (1955) yang meneliti 100 presiden dari perusahaan terbesar di Amerika Serikat dan menyimpulkan terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Tubbs dan Hain (1979) melaporkan hasil penelitiannya dan menyimpulkan bahwa komunikasi manajemen berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas organisasi secara total.

2. Kinerja Karyawan

Davis dan Newstrom (1996:341) menjelaskan "Employees need feedback on their performance as a guide to future behavior". Bagi karyawan baru prestasi kerja merupakan bukti dari pemahaman mereka terhadap pekerjaan, sedangkan bagi karyawan lama prestasi kerja merupakan umpan balik terhadap perilaku baik mereka.

Secara lebih rinci, *Income Data Service*, London, dalam Mc Kenna dan Beech (1995) dari penelitiannya mengenai kriteria pengukuran kinerja menyimpulkan bahwa faktor-faktor kinerja yang paling sering digunakan sebagai indikator penelitian adalah: pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan kerja, sikap terhadap pekerjaan (antusiasme, komitmen, dan motivasi), kualitas kerja, volume hasil produksi dan interaksi (komunikasi, hubungan dalam kelompok). Dessler, (1997) memberi contoh kriteria penilaian kinerja karyawan meliputi : kualitas, produktifitas (kualitas dan efisiensi), pekerjaan dengan menggunakan ilmu pengetahuan yang terukur, tersedia, dan bebas dari pengaruh. Kinerja karyawan di dalam penelitian ini, identik dengan adanya perubahan sikap terhadap pekerjaan.

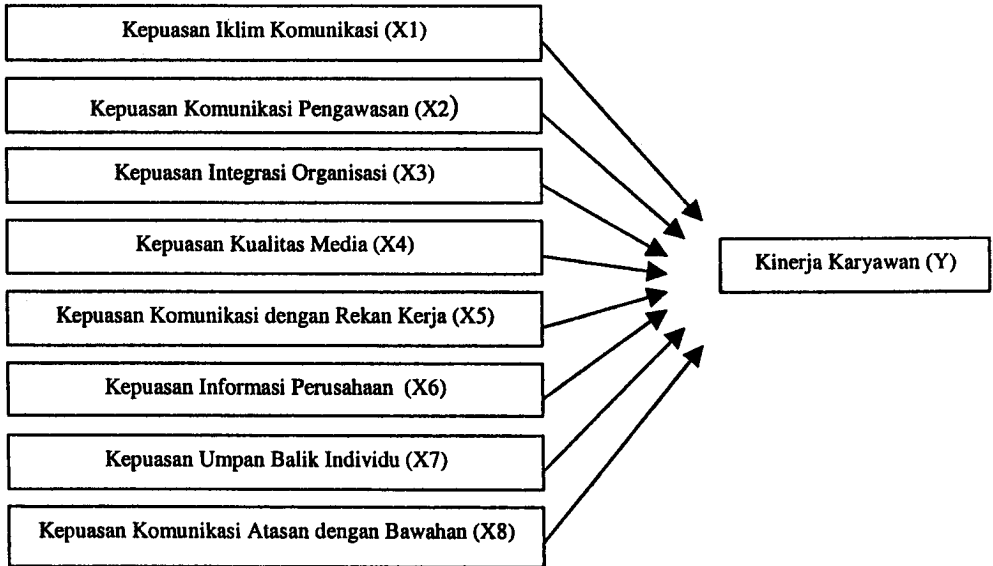
Penelitian Terdahulu

Pincus (1986), dalam studi lapangan 327 perawat rumah sakit, menemukan hubungan positif antara komunikasi dan kinerja pekerjaan; tetapi hubungan komunikasi-kepuasan lebih kuat, khususnya dalam komunikasi supervisor, iklim komunikasi, dan umpan balik personal. Studi lain dalam sektor publik melaporkan terdapat hubungan positif antara kepuasan pekerjaan dan kepuasan komunikasi dalam hal komunikasi pengawasan dan integrasi informasi (Wheeles, Wheeles, dan Howard, 1983).

Penelitian Clampitt dan Downs (1993) yang melibatkan organisasi jasa dan manufaktur mengungkapkan mengenai hubungan itu. Kedelapan dimensi kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Dari delapan faktor tersebut dijadikan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

- H1 : Kepuasan Iklim Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H2 : Kepuasan Komunikasi Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H3 : Kepuasan Integrasi Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H4 : Kepuasan Kualitas Media berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H5 : Kepuasan Komunikasi dengan Rekan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H6 : Kepuasan Informasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H7 : Kepuasan Umpan Balik Personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- H8 : Kepuasan Komunikasi Atasan dengan Bawahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang relevan dengan tujuan penelitian. Data primer dan data sekunder yang dimaksudkan dalam penelitian ini sebagaimana dijelaskan di bawah ini :

Jenis Data Primer

Menurut Cooper dan Emory (1995) data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Jenis data ini diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) kepada karyawan yang bekerja di RSUD Roemani PKU Muhammadiyah, RSUD Panti Wilasa "Dr. Cipto", RSUD Telogorejo.

Data primer adalah data yang berasal langsung diperoleh dari karyawan/ responden, dalam hal ini data yang diperlukan adalah :

- a. Data mengenai karakteristik responden seperti nama, lama kerja di Rumah Sakit.
- b. Data untuk mendukung analisis operasional variabel berupa data kepuasan komunikasi secara keseluruhan.

Jenis Data Sekunder

Merupakan jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Data ini diperoleh melalui penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari manual perusahaan, surat edaran, laporan-laporan perusahaan dan catatan mengenai karyawan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Random Sampling* yaitu informasi atau data diambil dari target yang spesifik. Sampel yang diobservasi meliputi, pendidikan tingkat SLTA hingga Perguruan tinggi, jabatan tenaga kesehatan dan non-kesehatan, status karyawan tetap dengan masa kerja ≥ 1 tahun.

Dengan demikian jumlah populasi secara keseluruhan berdasarkan jenis ketenagaan, jabatan kesehatan dan non-kesehatan, status karyawan tetap dengan masa kerja 1 tahun adalah 1.210 karyawan.

Metode penentuan besar kecilnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan rumus sampling (Rao, 1996) sebagai berikut :

keterangan: N = populasi

n = jumlah sampel

moe = *margin of errors maximum* (10%)

Berdasarkan data yang diperoleh, maka jumlah populasi di tiga RS Swasta Kota Semarang tersebut adalah 1.210. Maka perhitungan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1210}{1 + 1210(0,1)^2} = \frac{1210}{13,10} = 92,36 \approx 93$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93 sampel. Untuk mengantisipasi kuesioner yang disebarakan tidak kembali utuh, maka dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan sebanyak 120 kuesioner.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data baik data primer dan sekunder adalah sebagai berikut :

- 1) Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung kepada karyawan. Karyawan diyakinkan bahwa tanggapan mereka akan anonim dan rahasia. Responden memasukkan kuesioner yang telah diisi lengkap dalam amplop tertutup yang telah disediakan.
- 2) Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara pengumpulan laporan kepegawaian dan aturan-aturan/kebijakan kepegawaian yang berlaku di perusahaan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat *Normal Probability Plot* (dalam program SPSS) yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terdapat multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji ini untuk mendeteksi adanya penyebaran atau pencaran dari variabel – variabel. Selain itu menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain.

Jika varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Jika data yang dimiliki terletak

menyebar di sekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan tidak ada yang berpencar maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji ini untuk mengetahui gangguan yang terjadi pada hubungan antar variabel yang diteliti, apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamaka autokorelasi.

Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson (DW). Dikatakan tidak terjadi autokorelasi bila : $du < d < 4-du$. Apabila hasil dari pengujian ekonometri tersebut tidak ditemukan adanya indikator penyimpangan, maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut telah memenuhi syarat ekonometrika (asumsi penyimpangan klasik) untuk analisa regresi.

Analisis Regresi

Analisis ini digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (Wonnacott, 1985). Spesifikasi model yang digunakan adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

β_0 = Koefisien Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6, \beta_7, \beta_8$ = Koefisien Variabel Bebas

X1 = Iklim Komunikasi

X2 = Pengawasan Komunikasi

X3 = Integrasi Organisasi

X4 = Kualitas Media

X5 = Komunikasi dengan Rekan Kerja

X6 = Informasi Perusahaan

X7 = Umpan Balik Individu

X8 = Subordinat Komunikasi

e = Error Sampling

Uji Hipotesis

Analisis t-test

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dengan menganggap variabel bebas lainnya konstan. Uji ini digunakan juga untuk membandingkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Analisis F-test

Uji F-test dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simulatan, yaitu dalam penelitian ini pengaruh faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian dan pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya dan memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total. Dalam pengujian validitas butir pertanyaan ini menggunakan korelasi product moment dari Pearson. Pengujian validitas item kuesioner dilakukan terhadap 100 responden. Adapun kaidah yang berlaku dalam uji validitas ini adalah sebagai berikut :

- Jika probabilitas kesalahan (sig.) > taraf signifikansi 0,05, maka inferensi yang diambil adalah butir pertanyaan tidak valid.
- Jika probabilitas kesalahan (sig.) ≤ taraf signifikansi 0,05, maka inferensi yang diambil adalah butir pertanyaan valid.

Adapun hasil uji validitas diketahui bahwa nilai probabilitas < 0,05, dengan kata lain item dari masing-masing kuesioner layak digunakan untuk pengujian variabel-variabel di atas.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau seberapa konsisten suatu instrumen mengukur konsep-konsep yang ada.

Ketentuan yang berlaku dalam uji reliabilitas ini adalah :

- Jika koefisien alpha ≥ 0,6, maka variabel penelitian dinyatakan reliabel
- Jika koefisien alpha < 0,6, maka variabel penelitian dinyatakan tidak reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6. Dengan demikian kuesioner ini sebagai instrumen dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel di atas.

Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk memenuhi syarat agar persamaan yang diperoleh model linear regresi berganda dapat diterima. Uji asumsi klasik dilakukan dengan cara uji multikolinearitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi, dan normalitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2001;63) multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregres terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Setiap analisis harus menentukan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir.

Dari hasil uji multikolinearitas didapat nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari model regresi tidak ditemukan masalah multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara prediksi variabel terikat dengan residualnya dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Hal ini sesuai dengan pendapat Singgih Santoso (2000;137).

Scatterplot di atas secara samar terlihat membentuk garis diagonal, akan tetapi tidak memiliki bentuk tertentu serta menyebar secara bebas sesuai kaidah *free distribution*. Oleh karena data menyebar sesuai kaidah *free distribution*, serta membelah sumbu 0 (data menyebar di atas sumbu 0 dan dibawah sumbu 0) maka dinyatakan model regresi tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk melihat apakah di dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka di dalam model regresi terdapat masalah autokorelasi. Ada beberapa cara untuk mendeteksi masalah autokorelasi, salah satunya adalah uji Durbin Watson.

Tabel 1 Pengujian Autokorelasi

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,988 ^a	,972	,970	,472	2,124

a. Predictors: (Constant), X8, X1, X4, X5, X3, X6, X7, X2

b. Dependent Variable: Y

Oleh karena harga DW sebesar 2,124 terletak pada rentang antara 1,55 s/d 2,46, maka inferensi yang diambil ialah model regresi tidak mengandung gejala autokorelasi.

Uji Normalitas

Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. (Imam Ghozali, 2001;83).

Model regresi di atas menunjukkan gambaran sebagaimana dinyatakan Imam Ghozali, sehingga inferensi yang diambil adalah data bersifat normal, dengan demikian sangat memungkinkan dilakukan pengolahan dalam statistik parametrik, seperti regresi ini.

Analisis Regresi

Data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner dianalisis secara statistik dan diolah dengan menggunakan program SPSS, untuk mengetahui faktor-faktor Kepuasan Komunikasi yang mempengaruhi Kinerja Karyawan. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas. Sehingga persamaan regresi menjadi :

$$Y = 0,189X_1 + 0,114X_2 + 0,155X_3 + 0,116X_4 + 0,101X_5 + 0,117X_6 + 0,146X_7 + 0,118X_8$$

Nilai koefisien dalam persamaan di atas merupakan nilai koefisien regresi parsial. Dimana koefisien variabel kepuasan terhadap Iklim Komunikasi = 0,189, kepuasan terhadap Komunikasi Pengawasan = 0,114, kepuasan terhadap Integrasi Organisasi = 0,155, kepuasan terhadap Kualitas Media=0,116, kepuasan terhadap Komunikasi dengan Rekan Kerja=0,101, kepuasan terhadap Informasi Perusahaan =0,117, kepuasan terhadap Umpan Balik Individu=0,146, kepuasan terhadap Komunikasi Atasan dengan Bawahan=0,118.

Nilai koefisien dalam persamaan regresi tersebut menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas (*independen*) atau variabel X terhadap variabel tidak bebas (*dependen*) atau variabel Y. Dari koefisien regresi parsial tersebut dapat diketahui bahwa semua koefisien bertanda positif yang menggambarkan pengaruh searah, yang maksudnya terjadinya peningkatan nilai estimasi sebesar koefisiennya.

Dari estimasi regresi diperoleh koefisien determinasi adjusted $R^2 = 0,970$. Koefisien determinasi adjusted digunakan untuk melihat besarnya variasi pada variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh variasi variabel-variabel independen secara bersama-sama. Sebagaimana dapat dijelaskan dengan Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Variabel Estimasi	Nilai R	Nilai R ²	Nilai Adjusted R ²
Kinerja Karyawan (Y)	0,986	0,972	0,970

Sumber : Out put SPSS

Dari Tabel 2 di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) variabel X terhadap Y sebesar : 0,986. Sedangkan koefisien determinasi adjusted R² = 0,970.

Sedangkan pengaruh dari kedelapan variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) sebesar 0,970 atau 97 persen. Dengan kata lain, sebesar 97 persen variasi yang terjadi pada variabel Y disebabkan oleh perubahan X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ dan X₈. Sedangkan selebihnya sebanyak 100% - 97% = 3% merupakan pengaruh variabel bebas lain diluar variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ dan X₈.

Uji Hipotesis

t-test

Untuk mengetahui apakah variabel - variabel dependen dapat mempengaruhi variabel independen, maka diperlukan pengujian hipotesis statistik secara parsial dengan menggunakan uji t (*t-test*). Uji t juga dimaksudkan untuk menentukan apakah pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen signifikan atau tidak, dengan ketentuan :

- Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H₀ dinyatakan ditolak dan menerima H₁
- Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H₀ dinyatakan diterima dan menolak H₁

Hasil uji t yang menggunakan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,028	,500		-6,058	,000
	X1	,162	,032	,189	5,059	,000
	X2	,107	,046	,114	2,346	,021
	X3	,157	,049	,155	3,212	,002
	X4	,110	,042	,116	2,609	,011
	X5	9,992E-02	,041	,101	2,434	,017
	X6	,106	,042	,117	2,515	,014
	X7	,147	,049	,146	3,022	,003
	X8	,117	,050	,118	2,335	,022

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Out put SPSS

Pengaruh Kepuasan Iklim Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Untuk membuktikan bahwa hipotesis penelitian ini diterima atau ditolak maka perlu pengujian secara statistik. Uji statistik yang digunakan adalah uji t (*t-test*), dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} serta membandingkan antara probabilitas dengan α .

Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap iklim komunikasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap iklim komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 5,059$ dan $P = 0,000$ dengan kriteria uji adalah :

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 5,059$, sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,000$. Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap iklim komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Komunikasi Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap komunikasi pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap komunikasi pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 2,346$ dan $P = 0,021$ dengan kriteria uji adalah :

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 2,346$, sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,021$. Dapat diinterpretasikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap komunikasi pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Integrasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap integrasi organisasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap integrasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 3,212$ dan $P = 0,002$ dengan kriteria uji adalah : H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 3,212$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,021$. Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan

$P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap integrasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kualitas Media terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap kualitas media tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap kualitas media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 2,609$ dan $P = 0,011$ dengan kriteria uji adalah :

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 2,609$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,011$. Dapat diinterpretasikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap kualitas media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Komunikasi dengan Rekan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap komunikasi dengan rekan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap komunikasi dengan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 2,434$ dan $P = 0,017$ dengan kriteria uji adalah : H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 2,434$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,017$. Dapat diinterpretasikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap komunikasi dengan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Informasi Perusahaan terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap informasi perusahaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap informasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 2,515$ dan $P = 0,014$ dengan kriteria uji adalah : H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 2,515$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,014$. Dapat diinterpretasikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$

dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap informasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Umpan Balik Individu terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap umpan balik individu tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap umpan balik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 3,022$ dan $P = 0,003$ dengan kriteria uji adalah : H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 3,022$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,003$. Dapat diinterpretasikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap umpan balik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Komunikasi Atasan dengan Bawahan terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis statistik yang diajukan adalah :

H_0 : Kepuasan terhadap komunikasi atasan dengan bawahan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

H_1 : Kepuasan terhadap komunikasi atasan dengan bawahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis diperoleh $t_{hitung} = 2,335$ dan $P = 0,022$ dengan kriteria uji adalah : H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% serta nilai $P < 0,05$. Nilai $t_{hitung} = 2,335$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ serta nilai $P = 0,022$. Dapat diinterpretasikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $P < 0,05$, sehingga inferensi yang diambil adalah H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti kepuasan terhadap komunikasi atasan dengan bawahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

F-test

Uji *F-test* dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan. Adapun kriteria penentuan nilai *F-test* adalah dengan tingkat keyakinan (*level of significant 5%*) atau $\alpha = 0,05$ dengan *degree of freedom* (derajat keyakinan) $df = n - k - 1$ akan diperoleh nilai F_{tabel} , kemudian membandingkan dengan F_{hitung} yang diperoleh untuk menentukan apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun kriteria pengujiannya adalah :

- Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 dinyatakan ditolak atau menerima H_1
- Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 dinyatakan diterima atau menolak H_1

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai F hitung sebagaimana pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	711,077	8	88,885	399,771	,000 ^a
	Residual	20,233	91	,222		
	Total	731,310	99			

a. Predictors: (Constant), X8, X1, X4, X5, X3, X6, X7, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Out put SPSS

Dari Tabel 4 diketahui hasil pengujian F_{hitung} sebesar 399,771 dengan probabilitas kesalahan (sig.) 0,000. Maka sesuai dengan kaidah pengujian: $F_{hitung} = 399,771$ dan $F_{tabel} = 2,02$ serta $P = 0,000$. Dari hasil uji F tersebut inferensi yang dapat diambil adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ serta $P < 0,05$, sehingga antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas terdapat korelasi yang signifikan. Dari hasil uji F tersebut di atas juga didapat kesimpulan bahwa hasil uji ini menerima H_1 dan menolak H_0 .

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin puas pekerja terhadap komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan, maka semakin tinggi kinerja karyawan tersebut.
2. Variabel Iklim Komunikasi mempunyai pengaruh signifikan yang paling besar terhadap kinerja karyawan. Dikarena karyawan menginginkan terjadinya komunikasi yang mendukung sukses kerjanya.
3. Dari hasil analisis diperoleh bahwa variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel tidak bebas dapat dijelaskan sebesar 97 % oleh perubahan variabel bebasnya. Sedangkan sisanya sebesar 3 % dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya meneliti sebatas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan obyek penelitiannya pun hanya terbatas pada perusahaan-perusahaan jasa (dalam hal ini Rumah Sakit Swasta) yang berada di wilayah Semarang, Jawa Tengah.

Implikasi

Implikasi Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap Kinerja Karyawan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Pincus (1986) terhadap 327 perawat rumah sakit membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi dengan kinerja karyawan. Dijelaskan di dalam penelitian tersebut bahwa hubungan antara Komunikasi Pengawasan, Iklim Komunikasi dan Umpan Balik Individu sangat kuat terhadap Kinerja Karyawan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini membuktikan bahwa faktor-faktor kepuasan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun faktor-faktor Kepuasan Komunikasi yang tergolong kuat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah, pertama Iklim Komunikasi, kedua Integrasi Organisasi, dan Umpan Balik Individu.

Implikasi Manajerial

Dari jawaban responden terhadap variabel kepuasan terhadap komunikasi, menunjukkan bahwa kebanyakan responden merasa puas terhadap kondisi-kondisi normatif kerja yang mereka terima di tempat kerja. Hal ini merupakan kenyataan umum yang terjadi pada sektor ketenagakerjaan. Pandangan yang menganggap Komunikasi Organisasi (sebagai salah satu sumber kepuasan atau pula ketidakpuasan) sebagai unggulan kompetitif di dalam dunia usaha, sehingga perlu adanya perhatian yang serius. Hal ini menyebabkan perusahaan berbenah diri di dalam memperbaiki komunikasi organisasinya. Manajemen perusahaan tentunya tidak menghendaki terjadinya konflik dengan karyawan. Kondisi seperti ini jika terjadi akan menimbulkan ketidaknyamanan baik bagi pihak perusahaan sendiri atau pun pihak karyawan.

Untuk mempertahankan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan karyawan terhadap komunikasi organisasi yang terjadi di dalam perusahaan, perusahaan (dalam hal ini manajemen) dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik terhadap karyawan dan perlu adanya transparansi dari pihak manajemen. Adanya komunikasi yang baik dan transparansi tersebut, maka manajemen dapat mengetahui sejauh mana keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan, dan mengetahui masalah-masalah yang menjadi sumber ketidakpuasan. Dalam proses untuk mencapai hal tersebut maka manajemen harus menerapkan manajemen terbuka untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis.

Manajemen terbuka yang dimaksud adalah manajemen yang menerapkan strategi *top-down* (atas-bawah) dan *bottom-up* (bawah-atas). Dengan strategi tersebut keselarasan pemikiran, pencitraan serta visi dan misi perusahaan dapat dijalankan secara sinergis oleh pihak manajemen dan karyawan.

Agenda Penelitian Yang Akan Datang

Untuk peneliti yang akan datang, dapat melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan, namun variabelnya perlu ditambah. Penelitian ini dapat juga diterapkan di perusahaan konvensional, jadi bukan hanya pada perusahaan jasa. Selain itu perlu dilihat karakteristik dari masing-masing sektor usaha sebagai faktor pembeda dalam perlakuan penelitian berikutnya. Yang terpenting juga adalah para peneliti mendatang harus berusaha menjelaskan hubungan antara komunikasi dan peroduktivitas serta menjelaskan pengaruh-pengaruh organisasi secara internal dan eksternal. Para peneliti mendatang harus lebih tepat dalam membuat pendekatan-pendekatan dengan tujuan untuk mengatasi masalah yang cukup kompleks yang berkenaan dengan hubungan antara komunikasi dan produktivitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernard, Chester I., 1938, *The Function of the Executive*, Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Clampitt, P., and Downs, C.W., 1993, "Employee Perception of The Relationship Between Communication and Productivity", *The Journal of Business Communication*, 30, 5 - 28.
- D'Aprix, Roger, 1982, *Communicating for Productivity*, New York; Harper and Row.
- Dessler, Gary, 1997, *Human Resource Management*, Edisi ke-7, New Jersey, Prentice Hall. Inc.
- Downs, C.W., Hazen, M., Quiggens, J., & Medley, J. 1973, *An Empirical and Theoretical Investigation of Communication Satisfaction*, Paper Presented at The Annual Meeting of The Speech Communication Association, New York City, November.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit UNDIP, Semarang.
- Lau, Chung Ning, dan Woodman Richard, 1995, "Understanding Organizational Change Ascematic - Perspective", *Academy of management Journal*.
- Mc Kenna, Eugene and Nic Beech, 1995, *The Essence of Human Resource Management*, UK Prentice Hall. Inc.
- Mc Sparran, Kent dan Edmunds, Karl 1996, "*Changing Culture Easier Said than Done*", Beverage Warelease.
- Pincus, D., 1986, "Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Job Performance", *Human Communication Research*, 12, 395 - 419.
- Putnam, Linda, 1983, "The Interpretative Perspective : An Alternative to Functionalism", dalam *Communication and Organization : An Interpretative Approach*, Linda L., Putnam dan Michael Pacanowsky, ed., Beverly Hill, Calif : Sage.
- Rao, Purba, 1996, "Measuring Consumer Reception Through Factor Analysis", *The Asian Manager*.
- Redding, W. Charles, 1972, *Communication within the Organization, An Interpretative Review of Theory and Research*, New York, Industrial Communication Council.
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Wonnacott, R.J., dan T.H. Wonnacott, 1995, *Industry Statistic*, Edisi Keempat, John Wiley & Sons.