



**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA PT. SEPATU MAS IDAMAN**

Skripsi

**Dibuat Oleh:
Susy Hagustiani
021103189**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

November 2007

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA PT. SEPATU MAS IDAMAN**

Skripsi


Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

 Dekan Fakultas Ekonomi,


(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., AK.)

Ketua Jurusan,


(Karma Syarif, MM., SE.)

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA PT. SEPATU MAS IDAMAN**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Rabu Tanggal :31 /10/2007

Susy Hagustiani
021103189

Menyetujui

Dosen Penilai,



(Hj. Srie Sudarjati, MM., Dra.)

Mengetahui,

Pembimbing



(Karma Syarif, MM., SE.)

Co. Pembimbing



(H. Muhammad Jamil, MM., SE)

ABSTRAK

SUSY HAGUSTIANI. NPM 021103189. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sepatu Mas Idaman. Dibawah bimbingan: Bapak KARMA SYARIF Dan Bapak MUHAMAD JAMIL.

Perusahaan merupakan suatu sistem organisasi usaha yang didalamnya terjadi interaksi antar berbagai manusia dengan latar belakang yang berbeda-beda yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Agar dapat mencapai tujuan organisasi tersebut, diperlukan suatu iklim kerja sama yang baik antar anggota organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan guna mencapai tujuan organisasi yaitu harus ada komunikasi yang baik didalam organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi dua arah yang terjadi antara atasan dan karyawan, diharapkan karyawan termotivasi untuk lebih giat dalam mengerjakan pekerjaannya selain itu dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik diharapkan akan memberikan kepuasan kerja karyawan terutama dalam hal yang menyangkut aspirasi karyawan kepada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman. Dimana penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi serta kepuasan kerja karyawan didalam suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *verifikatif* dengan metode penelitian *explanatory survey*, serta tehknik penelitiannya adalah statistik *kuantitatif*. Metode analisis yang digunakan penulis adalah analisis korelasi rank spearman, analisis koefisien penentu, dan uji hipotesis.

Hasil analisis koefisien korelasi rank spearman diperoleh nilai $r_s = 0,753$ yang berarti adanya hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi dengan kepuasan kerja.

Hasil analisis koefisien penentu diperoleh nilai $K_p = 56,7\%$, jadi besarnya kontribusi komunikasi dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebesar 56,7%. Ini menunjukkan bahwa kondisi kepuasan kerja karyawan dipengaruhi komunikasi sebesar 56,7%, dan sebesar 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pada pegujian hipotesis diperoleh nilai $t_0 (= 7,928) > t_\alpha (= 1,645)$ maka H_0 diitolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang nyata antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Mengucapkan Puji dan syukur kepada Allah SWT. Atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sepatu Mas Idaman”**.

Adapun skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan Bogor.

Penulis Menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak yang bersangkutan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Karma Syarif, MM., SE., Selaku Pembimbing dan Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak H. Muhamad Jamil, SE., MM., Selaku Co. Pembimbing.
4. Ibu Hj. Srie Sudarjati, MM., Dra. Selaku Penguji Sidang Skripsi.
5. Segenap Dosen yang telah mendidik penulis selama mengikuti perkuliahan Universitas Pakuan.

6. Bapak Moch. Budi Rahardjo selaku Manager HRD dan GA PT. Sepatu Mas Idaman. Segenap Manajemen dan karyawan PT. Sepatu Mas Idaman yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membantu penulis.
7. Kedua orang tuaku yang paling aku sayangi kakak serta adikku tersayang, dan semua keluarga besarku, nenek, tante, om, sepupu-sepupuku, terima kasih atas doa, dan dukungannya.
8. Sahabatku Halida Fatimah yang selalu membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, serta dukungan yang tidak ada henti-hentinya.
9. Sahabatku-sahabatku tercinta : Melly, Nur, Vera, Ega, Erna, Iin, Ican, Ana, Adink, Rizal, Intan, dan lainnya biarpun tidak disebutkan namanya, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongannya. I'm gonna miss you alls.
10. Untuk seseorang disana, terima kasih atas kritikan yang selalu membuatku termotivasi menjadi orang yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperkrnankan kehadirannya dari semua kalangan sebagai bahan masukan yang sangat berharga bagi penulis.

Besar harapan penulis agar kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bogor, Oktober 2007.

(Susy Hagustiani)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah.....	4
1.2.1. Perumusan Masalah.....	4
1.2.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian	7
1.5.1. Kerangka Pemikiran	7
1.5.2. Paradigma Penelitian.....	11
1.6. Hipotesis Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Manajemen	12
2.1.1. Pengertian Manajemen	12
2.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen	13
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.3. Komunikasi	19
2.3.1. Pengertian Komunikasi	19
2.3.2. Proses Komunikasi	21
2.3.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komunikasi	23
2.3.4. Saluran Komunikasi	26
2.3.5. Macam-Macam Cara Dalam Melaksanakan Komunikasi	30
2.3.6. Rintangan-Rintangan Dalam Berkomunikasi.....	32
2.4. Kepuasan Kerja	33
2.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja	33
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan.....	35
2.4.3. Pengukuran Kepuasan Kerja	37
2.4.4. Indikator Dari Kepuasan Kerja Karyawan	39
2.4.5. Dampak Dari Ketidakpuasan Dalam Bekerja	40
2.5. Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Kerja.....	41

BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	43
	3.1. Objek Penelitian	43
	3.2. Metode Penelitian.....	43
	3.2.1. Desain Penelitian.....	43
	3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	44
	3.2.3. Metode Penarikan Sampel.....	44
	3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data	45
	3.2.5. Metode Analisis.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
	4.1. Hasil Penelitian	51
	4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	51
	4.1.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang	54
	4.1.3 Aktivitas Perusahaan	58
	4.2 Pembahasan.....	62
	4.2.1. Deskripsi Responden.....	62
	4.2.2. Pelaksanaan Komunikasi Pada PT. Sepatu Mas Idaman	67
	4.2.3. Kondisi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sepatu Mas Idaman	83
	4.2.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	92
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	96
	5.1 Simpulan.....	96
	5.1.1 Simpulan Umum	96
	5.1.2 Simpulan Khusus.....	97
	5.2 Saran	98
	JADWAL PENELITIAN	
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Respoden	64
Tabel 4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel 5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
Tabel 6	: Pendapat Responden Tentang Atasan Yang Selalu Memberikan Instruksi Yang Jelas Terhadap Pekerjaan yang Dilaksanakan	73
Tabel 7	: Pendapat Responden Tentang Atasan Yang Selalu Terbuka Kepada Karyawan Mengenai Hal-Hal yang berkaitan dengan pekerjaan.....	74
Tabel 8	: Pendapat Responden Tentang Atasan Berinteraksi Langsung Dengan Baik Dilingkungan Kerja Sehingga Kelancaran Komunikasi Dapat Berjalan.....	75
Tabel 9	: Pendapat Responden Tentang Atasan Sering Melibatkan Para karyawan Untuk Mendiskusikan Hal-hal Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan	76
Tabel 10	: Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu Memberikan Perhatian Terhadap Masalah Karyawannya Diluar Pekerjaan	77
Tabel 11	: Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu menanggapi Apabila Ada Salah Satu Karyawannya Yang Menyampaikan Keluhan Pada Tugas Yang Disampaikan kepadanya	78
Tabel 12	: Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu Menerima Saran, Ide, atau Kritik Dari Para Karyawannya	79
Tabel 13	: Pendapat Responden Tentang Hubungan Komunikasi Antara Karyawan Dengan Atasan Terjalin Dengan Baik Dan Harmonis...80	
Tabel 14	: Pendapat Responden Tentang Percakapan Dengan Atasan Diluar Jam Kerja Diperusahaan Akan Meningkatkan Hubungan Komunikasi Antara Karyawan Dengan Atasan	81
Tabel 15	: Pendapat Responden Tentang Kondisi Sarana Media Komunikasi Seperti Kotak Saran, Papan Pengumuman, Dan Lainnya Pada Perusahaan Dalam Keadaan Baik Dan Terpelihara	82
Tabel 16	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Bersemangat Hal-hal Baru Dalam pekerjaan	83
Tabel 17	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Melaksanakn Pekerjaan Atau Tugas Dengan Penuh Semangat Untuk Mendapatkan Prestasi yang Gemilang	84
Tabel 18	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Bersemangat Mengerjakan Tugas Dan Mencapai Target Yang Telah Ditetapkan	85
Tabel 19	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Yakin Dan Percaya Diri Akan Kemampuan Yang Dimiliki Dalam Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Yang Diberikan.....	86
Tabel 20	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Dengan Penuh Percaya Diri.....	87

Tabel 21	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Mengerjakan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Disiplin Dengan Pengawasan Maupun Tanpa Pengawasan	88
Tabel 22	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Memperhatikan Aspek Tugas Dan Tanggung Jawab Yang Diemban Serta Relavan Terhadap Tugas Dengan Adanya Pengawasan Maupun Tanpa Pengawasan	89
Tabel 23	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Memiliki Minat Dan Rasa Ingin Tahu Yang Besar Terhadap Suatu Pekerjaan	90
Tabel 24	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Mengerjakan Tugas Dengan Keyakinan Dan Penuh Tanggung Jawab	91
Tabel 25	: Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Dalam Menjalankan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Tepat Waktu..	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Paradigma Penelitian.....	11
Gambar 2 : Model Proses Komunikasi.....	22
Gambar 3 : Diagram Pengujian Hipotesis Satu Arah.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner**
- Lampiran 2 : Perhitungan Hasil Kuesioner Komunikasi**
- Lampiran 3 : Perhitungan Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja**
- Lampiran 4 : Nilai Rank Untuk Variabel X dan Y**
- Lampiran 5 : Tabel Rank Spearman**
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Riset**
- Lampiran 7 : Struktur Organisasi PT. Sepatu Mas Idaman**
- Lampiran 8 : Alur Proses Produksi PT. Sepatu Mas Idaman**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan merupakan suatu sistem organisasi usaha yang di dalamnya terjadi interaksi antar berbagai manusia dengan latar belakang yang berbeda-beda yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Agar dapat mencapai tujuan organisasi tersebut, diperlukan suatu iklim kerja sama yang baik antar anggota organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan guna mencapai tujuan organisasi yaitu harus ada komunikasi yang baik di dalam organisasi tersebut. “Komunikasi merupakan faktor yang penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi bisnis.” (Joko purwanto, 1996, 1).

“Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan dimaksud.”(Anwar P. Mangkunegara, 2002, 145)

Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu organisasi, selain digunakan atasan untuk memberikan instruksi serta tugas yang harus dikerjakan karyawan, perusahaan juga perlu melibatkan para karyawannya agar berpartisipasi dalam memecahkan persoalan atau dalam mengambil suatu keputusan guna menentukan kebijakan yang akan diambil selanjutnya. Dalam hal ini karyawan bisa memberikan informasi ataupun masukan berupa saran, kritik membangun, dan hal-hal apa saja yang merupakan

keinginan karyawan untuk selanjutnya dapat dijadikan acuan bagi organisasi dalam menjalankan kebijakan-kebijakan yang akan diambil.

Dengan komunikasi dua arah yang terjadi antara atasan dan karyawan, diharapkan karyawan termotivasi untuk lebih giat dalam mengerjakan pekerjaannya. Dengan berkomunikasi selain bertujuan mewujudkan tujuan organisasi, juga mempunyai tujuan lain yaitu agar tercapainya kepuasan kerja pada diri karyawan.

Menurut Gilmer dalam Moh. As'ad (1995, 114) "Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi". Komunikasi antara pihak atasan dan karyawan seperti kesediaan pihak atasan untuk mendengarkan, memahami, dan mengakui pendapat, saran-saran dan kritik akan sangat berpengaruh menciptakan rasa puas dalam bekerja.

Apabila komunikasi yang terjalin tidak efektif maka bisa mengakibatkan ketegangan hubungan di kalangan anggota organisasi, sehingga menghambat kerja sama antara anggota perusahaan dan pada gilirannya menyulitkan pertumbuhan organisasi secara sehat.

Seperti kita ketahui bahwa karyawan merupakan asset utama bagi setiap perusahaan dan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan, oleh karena itu memberikan motivasi agar dicapai kepuasan kerja bagi karyawan merupakan kewajiban bagi setiap pimpinan perusahaan.

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 199) "Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya." Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi karyawan.

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang penting yang harus dimiliki oleh karyawan dalam bekerja, dan harus diciptakan sebaik-baiknya oleh perusahaan supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan akan meningkat. Hal tersebut sangat penting dan harus diperhatikan karena betapapun sempurnanya rencana-rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya, bila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapainya.

Dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan maka mereka akan bekerja dengan penuh semangat, tingkat absensi juga akan menurun, dan tentunya akan sangat berpengaruh terhadap penurunan tingkat *labour turn over* karyawan, dan tujuan perusahaan pun dapat tercapai.

PT. Sepatu Mas Idaman adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur yang khusus memproduksi sepatu. Pelaksanaan komunikasi didalam suatu perusahaan seperti PT. Sepatu Mas Idaman sangat dibutuhkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Adapun Visi dari perusahaan ini adalah : *“Menjadikan PT. Sepatu Mas Idaman sebagai produsen terbaik di dunia.”* dengan Misi :*“Selalu memberikan produk bermutu, penetrasi pasar dan selalu melakukan perbaikan secara terus-menerus di setiap proses untuk memberikan kepuasan pelanggan.”*

Guna mencapai tujuan perusahaan tersebut dan agar kepuasan kerja karyawan dapat tercapai , maka dari itu harus ada pelaksanaan komunikasi yang baik didalamnya.

Pelaksanaan komunikasi pada PT. Sepatu Mas Idaman yaitu dengan mengikuti struktur organisasi perusahaan, yaitu adanya komunikasi dua arah baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Seperti briefing tim yang dilaksanakan dua kali setiap minggunya antara kepala bagian dan karyawan operasional, dan lain sebagainya.

Komunikasi yang berjalan baik merupakan keinginan bagi semua anggota organisasi, namun dalam kenyataannya sering kali terjadi disfungsional komunikasi didalamnya. Disfungsional komunikasi di dalam perusahaan banyak sekali di pengaruhi oleh beberapa faktor, dimana hal itu semua bisa mempengaruhi keefektifan komunikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **"PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. SEPATU MAS IDAMAN."**

1.2. Perumusan Dan Identifikasi Masalah

1.2.1. Perumusan Masalah

Adanya disfungsional komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan, diantaranya adanya pengurangan informasi yang disebabkan banyaknya orang dalam suatu organisasi dan kecenderungan bawahan untuk menyampaikan ha-hal yang baik saja dengan tujuan agar atasan senang, sehingga aspirasi karyawan kurang tersalurkan dengan baik maupun sikap karyawan yang sulit dan enggan untuk diberitahu sehingga pelaksanaan kerja karyawan menjadi tidak

optimal dan akan mengakibatkan produktivitas karyawan menjadi menurun. Permasalahan yang timbul lainnya yaitu dengan jumlah karyawan yang cukup banyak sangat mungkin terjadinya perbedaan persepsi dalam berkomunikasi, mengingat karyawan merupakan individu-individu yang berangkat dari latar belakang yang berbeda, mempunyai pola pikir, watak, pendidikan, maupun kebutuhan yang berbeda. Disfungsional komunikasi mengakibatkan rendahnya semangat kerja, dan kedisiplinan karyawan yang merupakan indikasi dari rendahnya kepuasan kerja pada diri karyawan.

1.2.2. Identifikasi Masalah

Untuk memudahkan dan menjelaskan arah penelitian, maka penulis berusaha merumuskan permasalahan yang dibahas mengenai “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT.Sepatu Mas Idaman.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan komunikasi pada PT. Sepatu Mas Idaman ?
2. Bagaimana kondisi kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman ?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data yang bersumber dari orang yang dipercaya yaitu pimpinan dan karyawan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan yang selanjutnya diolah dan digunakan sebagai studi perbandingan dengan teori yang didapat dari studi kepustakaan. Selain itu agar dapat memberikan kesimpulan dan saran yang dapat membantu mengatasi penyebab timbulnya masalah berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi pada PT.Sepatu Mas Idaman ?
2. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman ?
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman ?

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Diharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat, karena dapat mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada suatu organisasi perusahaan dan dapat dijadikan dasar pertimbangan berbagai pihak, khususnya bagi perusahaan dalam usaha mencapai tujuan organisasi dengan membantu dalam memecahkan masalah dan memberikan jalan keluar.

2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, gambaran yang lebih jelas dan mendalam mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan melalui penerapan teori yang telah diterima selama masa perkuliahan, khususnya manajemen Sumber Daya Manusia dan memperbandingkannya dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan, sehingga dapat diperoleh sesuatu yang bermanfaat.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Karyawan merupakan asset utama bagi setiap perusahaan, mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan akan menentukan

prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Adapun sikap yang ada pada diri karyawan yaitu kepuasan kerja, hal ini harus diperhatikan perusahaan karena dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan maka hal tersebut nantinya akan memotivasi, moral kerja, kedisiplinan, serta prestasi para karyawannya.

Adanya kendala-kendala dan kekurangan-kekurangan yang dihadapi perusahaan dalam melaksanakan tugasnya, mendorong perusahaan untuk mencari pemecahannya, dan salah satu upaya untuk mengatasi keadaan tersebut diatas yaitu dengan melaksanakan fungsi komunikasi yang baik, dengan adanya komunikasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menciptakan kerjasama dalam organisasi perusahaan, keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi bisnis merupakan asset penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan organisasi tersebut.

Komunikasi mempunyai arti yang luas dan memiliki beberapa pengertian, berikut pengertian komunikasi yang merupakan pendapat dari beberapa ahli diantaranya :

Menurut Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2002, 145), *Communication is the transfer of information and understanding from one person to another person.* (Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain).

Menurut Edwin B. Flippo (1992, 227) “Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis.”

Adapun saluran komunikasi menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2005, 291) adalah “Komunikasi organisasional dapat mengalir ke bawah, ke atas, lateral (menyamping), atau diagonal.”

Dalam usaha meningkatkan produktivitas para karyawannya perusahaan memilih cara yang mungkin mendukung hal tersebut, yakni selain memperhatikan faktor yang berhubungan dengan pemeliharaan karyawan yaitu komunikasi juga tidak kalah pentingnya yang benar-benar yang harus diperhatikan oleh organisasi adalah faktor pengintegrasian karyawan. Dimana faktor pengintegrasian karyawan selalu berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan suatu rekonsiliasi yang layak atas kepentingan-kepentingan perseorangan, masyarakat, dan organisasi, diantaranya yaitu kepuasan kerja, di mana dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan akan meningkatkan semangat kerja dan kedisiplinan karyawan yang bersangkutan.

Menurut Sondang P. Siagian (2003, 295) “Kepuasan kerja karyawan merupakan cara pandang seseorang –baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif -tentang pekerjaannya.”

Kepuasan kerja menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001,199) “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.”

Menurut Malayu S.P.Hasibuan (2001, 203) “Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, Kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.”

Menurut Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2002, 117), *Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work.* (Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja).

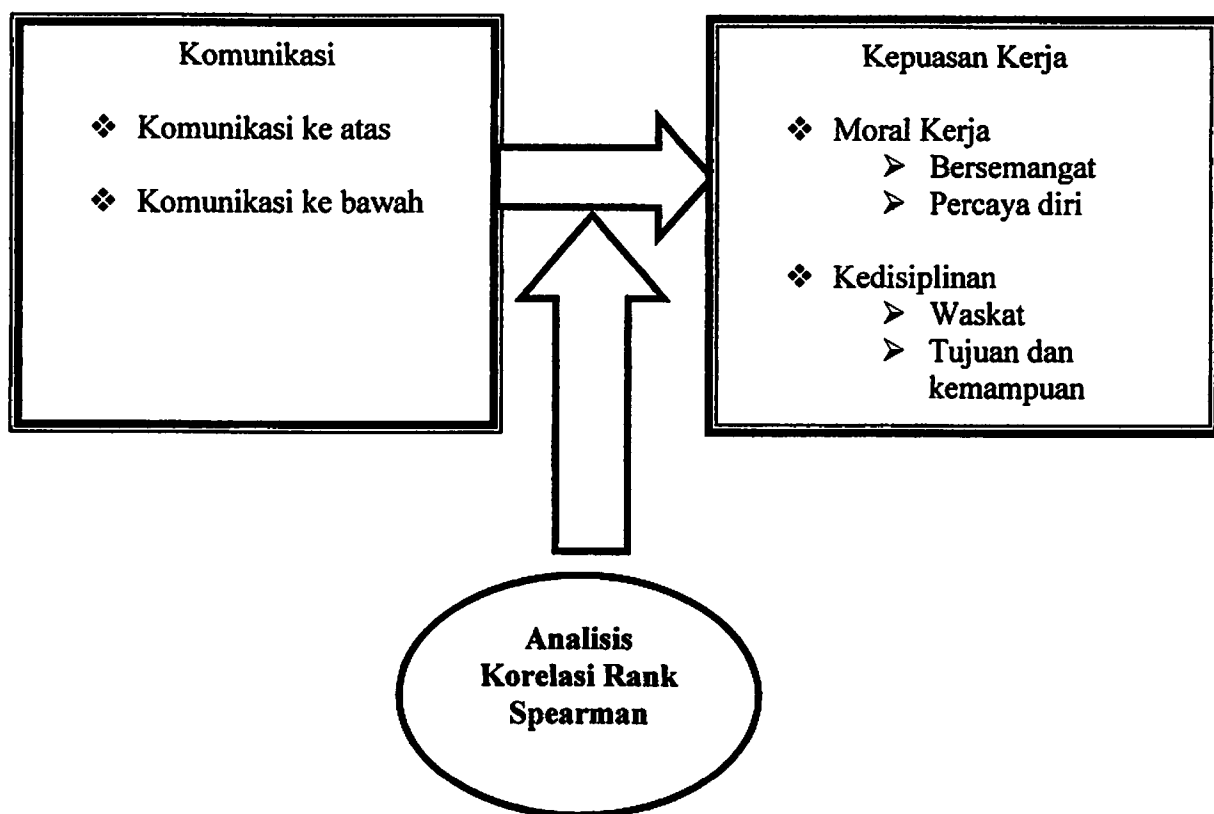
Tiffin dalam Moh.As’ad (1995,104) berpendapat bahwa “Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan.”

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut Gilmer dalam Moh.As’ad (1995, 114) adalah sebagai berikut :

- a. Kesempatan untuk maju
- b. Keamanan kerja
- c. Gaji
- d. Perusahaan dan manajemen
- e. Pengawasan
- f. Faktor intrinsik dari pekerjaan
- g. Kondisi kerja
- h. Aspek sosial dalam pekerjaan
- i. Komunikasi
- j. Fasilitas

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengarkan, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

1. 5.2. Paradigma Penelitian



Gambar 1
Paradigma Penelitian

1. 6. Hipotesis

1. Pelaksanaan komunikasi pada PT. Sepatu Mas Idaman cukup baik.
2. Kondisi kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman cukup baik.
3. Komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen

2.1.1. Pengertian Manajemen

Setiap organisasi maupun bentuknya senantiasa akan berupaya mencapai tujuan yang diinginkan dengan objektif dan efisien. Efisiensi suatu organisasi sangat bergantung pada baik dan buruknya penataan manajemen yang dilakukan oleh anggota organisasi itu sendiri. Dengan manajemen pula daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen (*man, money, methode, and market*) akan dapat ditingkatkan.

Berikut ada beberapa pengertian manajemen menurut beberapa ahli :

Menurut Byars and Rue (2000, 4) "*Management is a form of work that involves coordinating an organization's resource land, labour, and capital, toward accomplishing organizational objectives.*"

Menurut Robbins and Coulter (2002, 6) "*Management is the process of coordinating work activities so that are completed efficiently and effectively with and through other people.*"

"*Management is the process of achieving organizational goals by engaging in the four major functions of the planning, leading, and controlling.*" (Khatryn M. Bartol and David c. Martin, 1998, 5)

Manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien. (Panggabean, 2004, 13)

Menurut Manullang (2004, 5) "Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan."

Menurut Willy Susilo (2002, 4) "Manajemen adalah proses sistematis untuk mencapai tujuan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atau tindak lanjut."

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen merupakan seluruh kegiatan pengelolaan manusia dan sumber daya lainnya dengan pelaksanaan fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengawasan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen mempunyai lima fungsi, yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*), yaitu menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan aturan dan prosedur, mengembangkan rencana dan peramalan beberapa peristiwa dimasa depan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), yaitu memberikan bawahan suatu tugas khusus atau mendelegasikan wewenang kepada bawahan.
3. Penyusunan Personalia (*Staffing*), yaitu merekrut calon karyawan, mengevaluasi kinerja, melatih dan mengembangkan karyawan.

4. Kepemimpinan (*Leading*), yaitu mengarahkan dan memotivasi semua pihak yang terlibat, mengarahkan agar orang lain menyelesaikan pekerjaan.

5. Pengendalian (*Controlling*), yaitu memantau kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan diselesaikan seperti yang telah direncanakan.

(Gary Dessler, 1997, 2).

Kelima macam fungsi manajemen ini sangat penting dalam menjalankan semua kegiatan. Hal ini dimaksudkan agar kegiatan apapun yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai.

2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan secara khusus penanganannya maupun pengelolaannya karena sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan, oleh karena itu diperlukan suatu sistem manajemen yang khusus mengelola dan menangani sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peranan manusia dengan mewujudkan tujuan-tujuan yang optimal. Jelasnya manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga

akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Berikut adalah beberapa definisi Manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli :

Menurut Bary Cushway (2001, 5) *“Human Resources Management is therefore, part of the process that help organization achieve its objectives.”*

Menurut Bowin (2000, 21) *“Human Resouece Management is the disipline that applies a behavioral approach to management problem.”*

Human Resources Management can be defined as the management of activities undertaken to attract, develop, motivate, and maintain high performing workforce within the organization. (Bowin and Harvey, 2001, 7)

Human Resources management is the management is the management of various activities designed to enhance the effectiveness of an organizations workforce in achieving organizational goals. (Katrhyrn M. Bartol and David C. Martin, 1998, 316)

Suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. (Husein Umar, 2004, 3)

Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. (Nawawi, 2000, 42)

Manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

(Sadili Samsudin, 2006, 22)

Menurut Henry Simamora (2001, 3) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan para ahli tersebut diatas, menunjukkan bahwa pada hakekatnya manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mendayagunakan karyawan sebagai sumber daya utama dalam suatu perusahaan dengan cara yang paling efektif untuk mencapai sasaran jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan. Untuk mencapai sasaran itu, setiap organisasi atau perusahaan harus terus menerus mendayagunakan karyawan-karyawannya secara efektif dan terpadu.

2.2.2. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Edwin B. Flippo (1995, 5) Manajemen sumber daya manusia mempunyai dua fungsi yaitu:

A. Fungsi Manajerial

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu penentuan program personalia yang akan membantu tercapainya sasaran yang telah disusun perusahaan tersebut.

2. Pengorganisasian

Apabila serangkaian program telah di tentukan, maka pengorganisasian harus di susun untuk melaksanakan program tersebut. Manajemen harus merancang struktur hubungan antara pekerjaan, personalia, dan faktor-faktor produksi.

3. Pengarahan

Pengarahan diberikan oleh manajemen kepada para tenaga kerjanya agar pelaksanaan pekerjaan dalam perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien.

4. Pengendalian

Manajemen melakukan peraturan kegiatan agar sesuai dengan rencana personalia yang sebelumnya telah dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sasaran dasar organisasi.

B. Fungsi Operasional

1. Pengadaan Tenaga Kerja

Pengadaan tenaga kerja berusaha untuk memperkirakan tenaga kerja berdasarkan jenis dan jumlah yang tepat untuk melakukan sasaran organisasi. Pengadaan tenaga kerja itu meliputi :

- a. Perencanaan sumber daya manusia perusahaan.
- b. Analisis jabatan.
- c. Penarikan pegawai.
- d. Penempatan pegawai.
- e. Orientasi kerja.

2. Pengembangan

Manajemen personalia melakukan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan. Kegiatan pengembangan itu sendiri meliputi:

- a. Pendidikan dan Pelatihan.
- b. Pengembangan.
- c. Penilaian prestasi kerja.

3. Kompensasi

Manajemen personalia memberikan balas jasa yang memadai dengan layak kepada para tenaga kerjanya atas sumbangan mereka terhadap organisasi.

Balas jasa tersebut biasanya berbentuk:

- a. Balas jasa langsung (gaji dan intensif).
- b. Balas jasa tidak langsung (pembagian keuntungan dan kesejahteraan)

4. Integrasi

Integrasi merupakan usaha untuk menghasilkan suatu rekonsiliasi yang layak atas kepentingan-kepentingan perorangan, masyarakat, dan organisasi.

Yang termasuk kedalam integrasi itu adalah :

- a. Kebutuhan karyawan.
- b. Motivasi kerja.
- c. Kepuasan kerja.
- d. Disiplin kerja.

e. Partisipasi kerja.

5. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan usaha untuk meningkatkan kondisi fisik, mental, serta loyalitas karyawan pada perusahaan.

Pemeliharaan itu sendiri terdiri atas :

- a. Komunikasi kerja.
- b. Kesehatan dan keselamatan kerja.
- c. Pengendalian konflik kerja.
- d. Konseling kerja.

6. Pemisahan

Organisasi bertanggung jawab untuk melakukan proses pemutusan hubungan kerja sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2.3. Komunikasi

2.3.1. Pengertian Komunikasi

Di dalam suatu organisasi yang melibatkan sumber daya manusia didalamnya, pelaksanaan komunikasi yang baik sangat diperlukan. Komunikasi didalam suatu organisasi diperlukan untuk menciptakan kerja sama antar anggotanya sehingga baik karyawan maupun manajemen tetap tahu hal-hal relevan yang berkaitan dengan tugas dan kewajiban mereka dalam upaya untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Berikut adalah beberapa definisi komunikasi menurut beberapa ahli :

Menurut Edwin B. Flippo (1992, 227) “ Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis.

Comminications is the transfer of information and understanding from one person to another person. (Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain). Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2002, 145)

Communication is the process of transmitting information, meaning, and understanding from one person, place, or thing to another another person, place, or thing. (Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat, atau orang lain). Andrew E. Sikula dalam Anwar P. Mangkunegara (2002, 145)

“Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antar dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin.”Kennet and Garry Dalam Husein Umar (2005,25)

“Komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para karyawan tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan.” Eugene Mc Kenna dan Nic Beech (2001, 224)

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu sehingga orang lain dapat menginterpretasikannya sesuai dengan apa yang dimaksud oleh pembicara atau penulis.

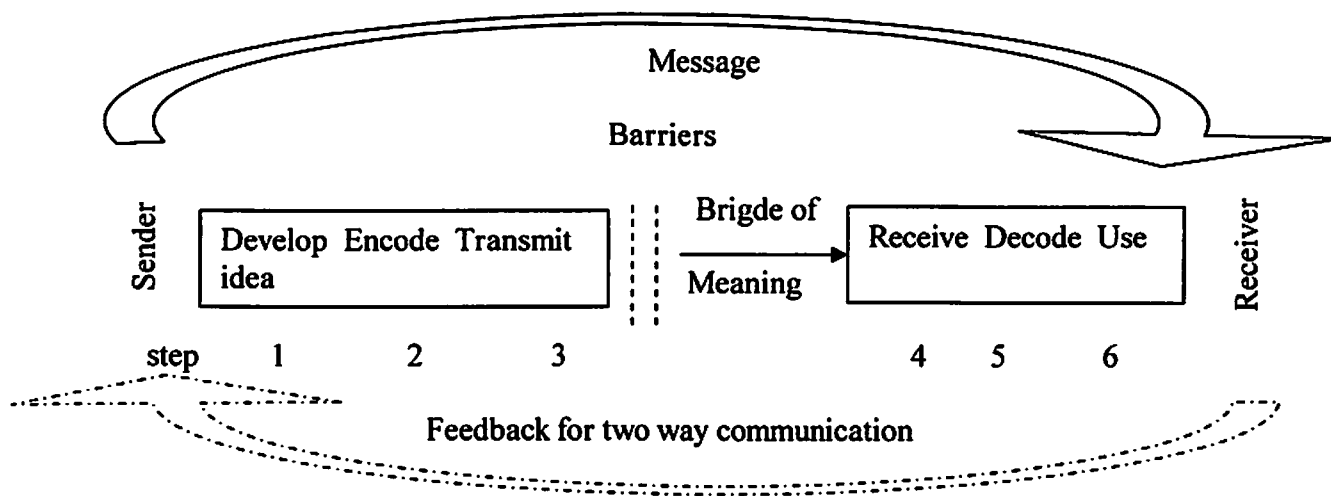
2.3.2. Proses Komunikasi

Komunikasi adalah pemindahan suatu informasi, ide, pengertian, dan pemahaman, dari seseorang kepada orang lain. Pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain tersebut tentunya memerlukan suatu rangkaian proses agar terjadi suatu pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi.

The communication process is the method by which a sender reaches a receiver with a message. It requires six steps whether the two parties talk, use hand signals, or employ some other means of communication. Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2002, 145).

Berdasarkan pendapat Keith Davis tersebut, proses komunikasi merupakan suatu metode dimana pengirim pesan (*sender*) dapat menyampaikan pesannya kepada penerima pesan (*receiver*). Hal ini memerlukan enam tahap apakah mereka berbicara, menggunakan isyarat, atau melakukan beberapa tujuan lain dari komunikasi.

Model proses komunikasi menurut Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2002, 146)



Gambar 2
Model proses komunikasi

Keterangan :

- Tahap 1, merupakan tahap pengembangan ide, pengirim pesan (*sender*) ingin mengirimkan pesannya kepada penerima pesan (*receiver*). Tahap pertama ini merupakan tahap penentu yang sangat berpengaruh pada tahap-tahap berikutnya.
- Tahap 2, tahap *encode* merupakan tahap pemrosesan kata-kata, simbol-simbol yang diorganisir kedalam bentuk atau model yang sesuai dengan apa yang dimaksud oleh sender.
- Tahap 3, tahap *transmit* merupakan tahap pengiriman pesan yang menggunakan metode dan saluran komunikasi yang dapat diterima oleh penerima pesan (*receiver*). Dalam tahap ini sender perlu memelihara saluran komunikasi agar bebas dari hambatan dengan cara memberikan perhatian kepada *receiver*.

- Tahap 4, tahap *receive* merupakan tahap penerimaan penerimaan pesan oleh *receiver*. Penerima pesan harus mempunyai pendengaran yang berfungsi dengan baik, terutama dalam komunikasi oral. Jika pendengaran *receiver* terganggu, maka pesan yang diterima dapat pula terjadi penyimpangan atau tidak tersampaikan.
- Tahap 5, tahap *decode* merupakan tahap pesan yang diterima dapat dimengerti secara jelas oleh *receiver*.
- Tahap 6, tahap *use* merupakan tahap akhir proses komunikasi, yaitu tahap dimana *receiver* mampu menggunakan pesan yang diterimanya.

Komunikasi tersebut efektif, jika *receiver* dapat menerima pesan dengan baik, mengerti, menyetujui, menggunakan, dan adanya umpan balik (*feedback*) terhadap pesan yang diterima dari *sender*.

2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Dalam berkomunikasi banyak faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi, baik itu dari pihak *sender* atau dari pihak *receiver* maupun dari suasana lingkungan tempat komunikasi itu berlangsung, sehingga serigkali terjadi miss komunikasi yang tentunya informasi tersebut tidak dapat dimengerti. Informasi yang tidak dapat diterima dengan baik tentunya akan menghambat kerjasama antar anggota organisasi yang pada akhirnya akan menyulitkan pertumbuhan organisasi dan tujuan organisasi pun akan sulit tercapai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi :

A. Faktor dari pihak Sender atau Komunikator

1. *Keterampilan Sender*

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

2. *Sikap Sender*

Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, *sender* harus mampu bersikap meyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

3. *Pengetahuan Sender*

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* se jelas mungkin. Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.

4. *Media Saluran yang digunakan oleh Sender*

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

B. Faktor dari Pihak receiver

1. *Keterampilan Receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting, Pesan yang diberikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

2. *Sikap receiver*

Sikap *receiver* terhadap sender sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersifat apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Maka dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan *sender* lebih rendah di badingkan dengannya.

3. *Pengetahuan receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

4. *Media saluran komunikasi*

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan

dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

Anwar P. Mangkunegara (2002, 148)

2.3.4. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan suatu sarana atau media yang dipergunakan untuk pertukaran informasi dari satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Joko Purwanto (1996, 23) saluran komunikasi terdiri dari :

1. Komunikasi dari atas ke bawah

Aliran komunikasi dari atasan ke bawahan tersebut umumnya terkait dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi. Seorang manajer menggunakan jalur komunikasi ke bawah dengan tujuan mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Komunikasi dari atas ke bawah berbentuk perintah, instruksi, dan prosedur yang harus dijalankan oleh para bawahannya.

Komunikasi ke bawah dapat menggunakan bentuk komunikasi lisan dan tulisan. Komunikasi lisan dapat berupa pertemuan kelompok, sedangkan yang berbentuk tulisan adalah memo, papan pengumuman, buku petunjuk karyawan dan lain sebagainya. Salah satu kelemahan dari komunikasi ke bawah ini adalah

kemungkinan terjadinya penyaringan atau sensor komunikasi penting sebelum di sampaikan kepada para bawahan.

2. Komunikasi dari Bawah ke Atas

Berarti alur informasi berasal dari bawah menuju ke atas. Fungsi utama biasanya untuk mencari dan mendapatkan informasi tentang aktivitas-aktivitas dan keputusan-keputusan yang meliputi laporan pelaksanaan kerja, saran, pendapat, keluhan, serta permintaan bawahan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila manajer memperhatikan aspirasi yang berasal dari bawah. Dengan kata lain, Partisipasi bawahan dalam proses pengambilan keputusan akan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu kelemahan komunikasi ke atas adalah ada kemungkinan bawahan hanya menyampaikan informasi (laporan) yang baik-baik saja, sedangkan informasi yang agaknya mempunyai kesan negatif atau tidak disenagi oleh manajer cenderung di simpan tidak di sampaikan.

3. Komunikasi Horizontal

Adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi, tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi, dan memberi informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

4. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara dua tingkat organisasi yang berbeda.

Bentuk komunikasi diagonal memiliki beberapa keuntungan antara lain :

- a. Penyebaran informasi bisa menjadi lebih cepat ketimbang bentuk komunikasi tradisional.
- b. Memungkinkan individu dari berbagai bagian atau departemen ikut membantu menyelesaikan masalah dalam organisasi.

Menurut Edwin B. Flippo (1992, 229) ada dua arah saluran komunikasi yaitu saluran arah ke atas yang merupakan komunikasi bawahan kepada atasan, dan saluran komunikasi arah ke bawah yang di gunakan atasan kepada bawahan.

1. Saluran komunikasi pegawai bawahan terhadap atasan :

- a. Kontak secara tatap muka
- b. Pertemuan kelompok pengawas
- c. Pertemuan dengan pemimpin secara periodik
- d. Program "*speak up*" dimana pegawai diberikan no telp untuk memanggil
- e. Kotak keluhan tanpa nama
- f. Pertemuan pegawai dengan pemegang saham setiap tahun
- g. Menggunakan prosedur pengaduan
- h. Kuesioner mengenai moral

- i. Wawancara
- j. Kebijakan secara terbuka
- k. Perserikatan buruh
- l. The grapevine
- m. Ombudsmen dan Ombudswomen
- n. Program penyuluhan pegawai

2. Saluran komunikasi yang digunakan atasan kepada bawahan :

- a. Perintah berantai
- b. Bulletin dinding dan poster
- c. Majalah perusahaan
- d. Surat kepada pegawai
- e. Buku pedoman pegawai
- f. Rak informasi
- g. Sistem pengeras suara
- h. Pay Inserts
- i. The grapevine
- j. Laporan tahunan
- k. Pertemuan kelompok
- l. Perserikatan buruh

Saluran arah komunikasi akan efektif digunakan sebagai media atau sarana komunikasi apabila adanya kesadaran dari semua anggota organisasi untuk menggunakan saluran tersebut sesuai dengan fungsinya dan dapat di gunakan secara bijaksana.

2.3.5. Macam-Macam Cara Dalam Melaksanakan Komunikasi

Dalam melaksanakan komunikasi ada bermacam-macam cara dalam, setiap cara mempunyai kelebihan dan kekurangan, sebenarnya tidak ada cara yang paling baik untuk melaksanakan komunikasi, semuanya tergantung pada situasi dan kondisi, tergantung pada apa yang kita komunikasikan dan siapa yang akan kita tuju dalam komunikasi tersebut.

1. Komunikasi Tertulis

Jenis komunikasi ini dibutuhkan dalam berbagai situasi, misalnya untuk menjelaskan prosedur yang panjang agar terperinci sehingga harus ditulis agar orang-orang yang berkepentingan dapat memahami dan mempelajarinya lebih jauh lagi.

Komunikasi dengan cara tertulis mempunyai kebaikan yaitu:

- a. Dapat disebarakan seluas-luasnya
- b. Dapat diperbanyak dalam waktu singkat
- c. Merupakan dokumentasi yang tertulis
- d. Dapat merupakan pegangan yang lebih pasti dari penerimaan komunikasi
- e. Lebih tegas

Meskipun demikian, komunikasi tertulispun mempunyai kelemahan-kelemahan tertentu, yaitu :

- a. Bila latar belakang pendidikan penerima komunikasi kurang baik
- b. Tidak semua hal dapat di komunikasikan secara tertulis
- c. Tidak ada penjelasan lebih lanjut selain yang tertulis

Berdasarkan hal itu, komunikasi tertulis akan mempunyai efek yang positif bila penerimanya mempunyai kemampuan untuk menerima komunikasi secara tertulis dan apa yang di komunikasikan adalah hal-hal yang bersifat rutin, yang tidak memerlukan penjelasan yang lebih mendalam.

2. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan ini dapat dalam bentuk pembicaraan langsung (*face to face*), diskusi kelompok, ceramah, dan sebagainya. Pada umumnya komunikasi lisan ini mempunyai kebaikan-kebaikan antara lain;

- a. Penjelasan dapat dilakukan dengan lebih mendetail
- b. Dapat menimbulkan partisipasi secara langsung
- c. Dapat menimbulkan komunikasi timbal balik secara langsung

Meskipun demikian, komunikasi lisan pun mempunyai kelemahan-kelemahan tertentu, antara lain :

- a. Kurang ketegasan
- b. Tidak dapat dipakai sebagai dokumentasi tertulis

Berdasarkan hal-hal itu, komunikasi lisan lebih banyak digunakan dalam komunikasi yang memerlukan penjelasan mendetail, memerlukan persuasi dalam komunikasi dan sebagainya.

3. Komunikasi Dengan Gambar

Kadang-kadang suatu komunikasi sulit dilaksanakan dengan tertulis sehingga perlu dilaksanakannya dengan gambar. Jadi pada umumnya komunikasi dengan gambar dilakukan karena sulit melakukannya dengan lisan maupun tertulis.

Alex S. Nitisemito (1996, 149)

2.3.6. Rintangan-Rintangan Dalam Berkomunikasi

Ada tiga rintangan dalam berkomunikasi, Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2002,150) bahwa "*Three types of barriers are personal, physycal, and semantic*"

a. Rintangan Pribadi

Rintangan pribadi yang dimaksud adanya hambatan pribadi yang disebabkan karena emosi, alat indera yang terganggu, kebiasaan-kebiasaan yang berlaku pada norma atau nilai budaya tertentu.

b. Rintangan Fisik

Rintangan fisik yang dimaksud adalah terlalu jauh jarak tempat berkomunikasi antara sender dan receiver. Dalam hal ini diperlukan media komunikasi seperti telepon, alat penguat suara, SSB (*Single Side Bide*) dan alat komunikasi lainnya.

c. Rintangan Bahasa

Rintangan bahasa yang dimaksud adalah kesalahan dalam menginterpretasikan istilah kata. Misalnya kata atos, *sender* orang

sunda dalam pesannya bermaksud mengatakan atos itu sudah, sedangkan *receiver* orang jawa menerima pesan tersebut dengan pengertian atos itu keras.

2.4. Kepuasan Kerja

2.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap perusahaan selalu berusaha agar tujuan organisasi dapat tercapai, salah satu tujuan perusahaan yaitu untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawannya. Untuk dapat mewujudkannya perusahaan perlu memilih cara yang mungkin mendukung hal tersebut, selain faktor komunikasi diatas yang penting untuk menciptakan iklim kerja sama yang baik antar anggotanya, dan salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya yang benar-benar harus diperhatikan oleh organisasi adalah yang berkaitan dengan faktor integrasi karyawan yaitu merupakan usaha untuk menghasilkan rekonsiliasi yang layak atas kepentingan perseorangan, masyarakat, dan organisasi diantaranya kepuasan kerja.

Berikut ini beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli mengenai definisi kepuasan kerja, antara lain :

Menurut Sondang P. Siagian (2003, 295) “Kepuasan kerja karyawan merupakan cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.”

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 203) “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.”

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 203) “Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.”

Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work. (Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja). Keith Davis dalam Anwar P. Mangkunegara (2005, 117)

Menurut Moorese dalam Mutiara S. Panggabean (2004, 128) “Pada dasarnya kepuasan kerja tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh.”

Kepuasan kerja adalah keadaan yang sifatnya subyektif, yang merupakan hasil dari kesimpulan yang didasarkan kepada suatu perasaan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkan oleh karyawan dari pekerjaannya. (Faustino C. Gomez, 2000, 178)

Tiffin dalam Moh. As’ad (1995, 104) berpendapat bahwa “Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan, sikap, dan keadaan yang dialami pegawai baik yang menyokong atau tidak menyokong yang berhubungan dengan

pekerjaannya, situasi kerja, hubungan dengan teman sejawat, dan kerjasama antara pimpinan dan karyawan.

2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Anwar P. Mangkunegara (2002, 120) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Gilmer faktor-faktor kepuasan kerja dalam Moh. As'ad (1995,114) adalah :

- a. Kesempatan untuk maju

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

- b. Keamanan kerja

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

c. Gaji

Karyawan akan cenderung lebih merasa puas apabila mendapat balas jasa yang sesuai dengan apa yang lebih ia berikan kepada perusahaan.

d. Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor inilah yang menentukan kepuasan kerja

e. Pengawasan (Supervisi)

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk cenderung dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

f. Faktor intrinsik dari pekerjaan

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

g. Kondisi kerja

Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir.

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

Apabila pihak perusahaan memberikan program kesejahteraan, misalnya fasilitas kesehatan, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu pekerjaan dan apabila dipenuhi akan menimbulkan rasa puas dalam bekerja.

Apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sudah diketahui, maka sebaiknya hal-hal tersebut harus diperhatikan perusahaan. Sehingga dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan akan mendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi karyawan yang sangat membantu untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

2.4.3. Pengukuran Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja karyawan dibutuhkan untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja karyawan agar perusahaan dapat memahami apa yang dirasakan karyawannya.

2.4.4. Indikator Dari Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 203) “Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.”

Moral kerja atau semangat dan kegairahan kerja secara deskriptif dapat diartikan sebagai suatu kondisi rohaniah, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Siswanto Sastrohadiwiryo (2005, 282).

Menurut Sudarwan Danim (2004, 49) moral kerja tinggi dapat dicerminkan dengan sikap:

- a. Senang
- b. Bersemangat
- c. Menyelesaikan
- d. Bekerja menyamping
- e. Mendorong
- f. Terpanggil
- g. Partisipasi maksimal
- h. Percaya diri
- i. Rasa sejawat
- j. Inovatif

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 190), “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.”

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 194) yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi diantaranya:

- a. Tujuan dan kemampuan
- b. Teladan pimpinan
- c. Balas jasa
- d. Keadilan
- e. Waskat
- f. Sanksi hukuman
- g. Ketegasan
- h. Hubungan Kemanusiaan

2.4.5. Dampak Dari Ketidakpuasan Dalam Bekerja

Apabila kepuasan kerja karyawan tidak terpenuhi, maka dapat menimbulkan dampak negatif terutama bagi perusahaan.

Susilo Martoyo (2004, 144), menyebutkan bahwa dampak dari ketidakpuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Frustrasi
- b. Semangat kerja rendah
- c. Cepat lelah dan bosan
- d. Emosi tidak stabil

2.5. Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Kerja

Dalam mencapai tujuan perusahaan dari suatu organisasi, perusahaan perlu melibatkan peran aktif dari sumber daya manusia yang dimilikinya, oleh karena itu untuk dapat menciptakan suatu iklim kerja sama yang baik salah satu faktor yang harus diperhatikan yaitu komunikasi. Komunikasi merupakan faktor penting bagi pencapaian tujuan organisasi.

Adanya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan diharapkan pihak atasan dapat memberikan instruksi-instruksi dengan jelas sehingga dapat dimengerti oleh bawahan, dan yang lebih utama lagi pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan sehingga dapat dijadikan pedoman untuk dapat menentukan kebijakan perusahaan yang akan diambil. Komunikasi yang terjalin dengan harmonis ini akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan.

Seperti pendapat dari Gilmer dalam Moh. As'ad (1995, 114) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

- a. Kesempatan untuk maju
- b. Keamanan kerja
- c. Gaji
- d. Perusahaan dan Manajemen
- e. Pengawasan
- f. Faktor Instrinsik dari pekerjaan

- g. Kondisi kerja
- h. Aspek sosial dalam pekerjaan
- i. Komunikasi
- j. Fasilitas

Jadi jelas sekali bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan salah satunya adalah komunikasi, dalam hal ini kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya akan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2001, 199) “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi karyawan.”

Dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan maka moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan akan meningkat, yang tentunya akan sangat berperan penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penulis akan meneliti mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur yang khusus memproduksi sepatu.

Yang menjadi objek didalam penelitian ini adalah komunikasi sebagai variabel X (variabel *independent*) dan kepuasan kerja sebagai variabel Y (variabel *dependent*). Maka untuk membahas obyek tersebut, penulis melakukan penelitian pada PT. Sepatu Mas Idaman yang berlokasi di Jalan Raya Baru Desa Pasir laja kec. Sukaraja. Bogor. Jawa Barat. Indonesia.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

1. Jenis, Metode dan Teknik Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah *verifikatif* dengan metode penelitian yang di pakai adalah *explanatory survey*, yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel dan teknik penelitian adalah statistik *kuantitatif*.

2. Unit analisis

Unit analisis yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bersifat Groups, sumber data yang unit analisisnya merupakan respon group, atau unit dari suatu organisasi, dalam hal ini karyawan departemen produksi bagian *cutting* line 1 dengan jumlah karyawan sebanyak 57 orang.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Tabel 1.
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel/Subvariabel	Indikator	Skala/Ukuran
1	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi ke atas • Komunikasi ke bawah 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal
2	Kepuasan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Moral Kerja <ul style="list-style-type: none"> ➢ Bersemangat ➢ Percaya diri • Kedisiplinan <ul style="list-style-type: none"> ➢ Waskat ➢ Tujuan dan kemampuan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang dilakukan penulis adalah dengan sampling acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Pengambilan sampel dengan metode ini dilakukan secara random, artinya acak dan simple yang berarti sederhana. Dengan metode ini, sampel dipilih langsung dari populasi dan besar peluang setiap anggota populasi menjadi sampel sama besar.

Dalam penentuan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan metode Slovin, dimana sampelnya adalah karyawan produksi bagian *cutting* line 1 sebanyak 57 orang, adapun rumus Slovin yaitu :

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

Dimana : n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Tingkat kesalahan standar yang dapat ditoleransi untuk suatu penarikan sampel, menggunakan tingkat kesalahan 0,05 atau 5% (Iqbal Hasan, 2002, 61)

Dari rumus dan populasi diatas, dapat dilakukan perhitungan jumlah sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{57}{1 + 57(0,05)^2} \\ &= 49,8 \\ &= 50 \text{ Orang} \end{aligned}$$

Berarti diperoleh ukuran sampel (n) sebanyak 50 orang dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.

3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memerlukan data baik berupa data primer maupun data sekunder yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Data primer diperoleh dengan melakukan :

a. Pengamatan (observasi)

yaitu mengadakan pengamatan dan penelitian secara langsung pada perusahaan untuk mendapatkan data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Riset Lapangan (*field Research*)

Riset lapangan merupakan suatu usaha untuk mengumpulkan data primer, dengan melakukan penelitian atas objek-objek dilapangan secara langsung melalui cara-cara sebagai berikut :

1) Wawancara (*interview*)

Pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pihak yang berwenang dalam perusahaan untuk memperoleh data yang diperlukan seputar masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

2) Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan atau menyebarkan angket berupa daftar pertanyaan tertulis mengenai objek yang di teliti kepada responden yaitu karyawan produksi bagian *cutting* PT. Sepatu Mas Idaman. Jawaban setiap item diukur menurut skala likert, yaitu skala yang mempunyai gradasi dari Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak setuju, Sangat tidak setuju.

Dengan skor untuk pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. Untuk jawaban A diberi skor 5
2. Untuk jawaban B diberi skor 4
3. Untuk jawaban C diberi skor 3
4. Untuk jawaban D diberi skor 2
5. Untuk jawaban E diberi skor 1

(Edi Suhardono, 2001, 62)

2. Pengumpulan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku literatur, catatan-catatan perkuliahan dan referensi-referensi lain yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti.

3.2.5. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan penulis untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan adalah dengan menggunakan metode statistika.

a. Analisis korelasi Rank Spearman

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan.

Adapun rumus korelasi rank spearman menurut J. Supranto (2001,164) :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

keterangan :

r_s = Korelasi rank spearman

di = Selisih dari pasangan rank ke i

n = Banyaknya pasangan rank

Analisis korelasi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antar variabel X dengan variabel Y, dimana variabel X adalah komunikasi sedangkan variabel Y adalah kepuasan kerja. Hasil dari analisis tersebut akan didapat angka positif atau negatif.

Kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat diukur dengan suatu nilai yang disebut “koefisien korelasi”. Nilai koefisien korelasi ini berkisar antara -1 dan +1 ($-1 \leq r_s \leq 1$).

Jika $r_s = 1$; Hubungan X dan Y adalah sempurna dan positif.

(Mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif)

Jika $r_s = -1$; Hubungan X dan Y adalah lemah dan negatif.

(Mendekati -1 hubungan sangat lemah dan negatif)

Jika $r_s = 0$; Hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Hubungan serta tafsiran dari korelasi menurut Sugiyono (2003, 83) adalah sebagai berikut :

0,00–0,199 sangat rendah

0,20–0,399 rendah

0,40–0,599 sedang

0,60–0,799 kuat

0,80–1,000 sangat kuat

b. Koefisien Penentu

Untuk menghitung berapa persen besarnya kontribusi dari variabel X variabel terhadap naik atau turunnya variabel Y maka dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$Kp = r_s^2 \cdot 100 \%$$

Keterangan :

Kp = Koefisien Determinasi

r_s^2 = Koefisien korelasi rank spearman

c. Uji Hipotesis

Sebelum menarik kesimpulan terlebih dahulu melakukan pengujian, apakah r_s berarti atau tidak. Pengujian ini dilakukan untuk menghindari agar dalam membuat kesimpulan r_s berarti atau tidak. Pengujian ini dilakukan untuk menghindari agar dalam membuat kesimpulan r_s yang tidak berarti.

Untuk pengujian keberartian koefisien korelasi rank spearman (r_s) tersebut, maka dapat diuji dengan menggunakan hipotesa ρ (*rho*) sebagai berikut :

$H_a : \rho > 0$; ada pengaruh yang positif antara komunikasi dengan kepuasan kerja.

$H_a : \rho < 0$; ada pengaruh yang negatif antara komunikasi dengan kepuasan kerja.

$H_0 : \rho = 0$; tidak ada pengaruh antara komunikasi dengan kepuasan kerja.

Kemudian setelah selesai hipotesis, maka dilakukan statistik uji, dengan rumus sebagai berikut :

$$t_0 = r_s \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

dimana : t_0 = Nilai t hitung

n = Banyaknya data

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

(M. Iqbal Hasan, 2002, 122)

Untuk mencari t_{tabel} penulis menggunakan *significiency level* ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* (df) = $n-2$

Untuk menguji H_0 , kriterianya adalah sebagai berikut :

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ ini disimpulkan bahwa ada korelasi yang berarti antara kedua variabel.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ ini disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang berarti antara kedua variabel.

(Sudjana, 1996, 224)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan

Pertama berdiri, perusahaan ini berbentuk *Home Industry* dan baru pada tahun 1987 berubah status menjadi Perseroan Terbatas (PT) Yang di beri nama PT. Sepatu Mas Idaman. PT. Sepatu Mas Idaman adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur yang khusus memproduksi sepatu, dengan tipe *casual shoes*. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Raya Desa Kedung Badak Cimanggu Bogor, dengan pemilik dan pengelola tunggal Bapak Herman Kintono.

Perusahaan ini didirikan pada tahun 1987 dan memiliki akte pendirian No. SIUP 134\T\Industri\1988 dengan SK. BKPM. Kemudian untuk menambah permodalannya yang dikarenakan permintaan akan produk sepatu yang terus meningkat, terutama permintaan dari perusahaan-perusahaan serta distributor-distributor dari luar negeri, maka pada pertengahan Juni tahun 1989 perusahaan menambah modalnya dengan melakukan merger dengan perusahaan Gunung Sewu Group, adapun kepemilikan saham adalah sebesar 80% untuk Gunung Sewu Group dan 20% untuk Herman Kintono selaku Direktur Utama PT. Sepatu Mas Idaman.

Pada tahun 1990 untuk memenuhi permintaan pasar kemudian melakukan perluasan usaha dengan membangun pabrik II di daerah

Ciluar, tepatnya di Desa Pasir Laja, Kec. Sukaraja dengan luas 1,6 Ha. Pabrik ini didirikan pada tanggal 14 Februari 1990, tapi mulai beroperasi penuh pada bulan Oktober sehingga perusahaan kini memiliki dua pabrik.

Pada tahun 1993, Bapak Herman Kintono melepaskan semua sahamnya kepada Gunung Sewu Group dan mulai saat itu Herman Kintono tidak lagi menjabat sebagai Direktur Utama dan tidak lagi ada hubungannya dengan PT. Sepatu Mas Idaman, hal ini membuat PT. Sepatu Mas Idaman menjadi bagian salah satu dari sekian banyak pabrik yang bernaung di bawah organisasi Gunung Sewu Group dan menjadi perusahaan kedua yang bergerak di bidang produk sepatu.

Pada bulan Mei 1996, PT. Sepatu Mas Idaman hanya berkonsentrasi penuh pada satu pabrik saja yaitu pabrik yang ada di Ciluar Desa Sukaraja sampai sekarang. Dalam penjualan sepatunya, perusahaan ini cenderung melakukan ekspor kira-kira 95% dan sisanya untuk pemasaran lokal. Adapun pasar ekspornya yaitu, Amerika, Canada, Australia, Jerman, Italia, Jepang, Singapura, Korea, dan Taiwan.

Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang yang dituangkan pada pernyataan Visi dan Misi sehingga perusahaan memiliki arah dimasa mendatang. Demikian halnya dengan PT. Sepatu Mas Idaman yang memiliki Visi dan Misi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 yang berisi, Visi : Menjadikan PT. Sepatu Mas Idaman sebagai produsen sepatu

terbaik di dunia dan Misi : Selalu memberikan produk bermutu, penetrasi pasar dan selalu melakukan perbaikan secara terus menerus disetiap proses untuk memberikan kepuasan pelanggan.

Disamping Visi dan Misi tersebut diatas, PT. Sepatu Mas Idaman juga didukung oleh kebijakan mutu\komitmen serta sasaran mutu, yaitu :

a. Kebijakan Mutu

1. Menerapkan sistem kerja yang efektif dan efisien.
2. Memberikan harga yang bersaing.
3. Memberikan produk yang bermutu sesuai dengan permintaan pelanggan.
4. Selalu mengikuti perkembangan teknologi
5. Meningkatkan sumber daya manusia.

b. Sasaran Mutu

1. Indeks kepuasan pelanggan 99%
2. *Costomer complaint* max 5 kali per tahun per costomer
3. *Sales Revenue* US\$ 20 juta per tahun
4. Tingkat *reject* 1% per tahun
5. Tidak ada retur produk dari produk dari *buyer*
6. *Reinspek* max 5%
7. *By air factory expense* 0%
8. *On time performance* 95%
9. Pelatihan karyawan min 1 kali per orang per tahun.

4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan, Tugas Dan Wewenang

Dalam suatu kegiatan perusahaan terdapat suatu susunan organisasi yang mutlak diperlukan untuk kelancaran jalannya kegiatan perusahaan, disamping itu dengan adanya susunan organisasi, maka segala kegiatan perusahaan di PT. Sepatu Mas Idaman dapat dibagi dan dirinci sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Sebuah organisasi dapat dilihat dari sudut hubungan struktural, yaitu antara fungsi-fungsi atau dari sudut orang-orang dalam hubungannya antar satu sama lain dalam melaksanakan fungsi-fungsi mereka.

Dengan adanya struktur organisasi akan memberikan kemudahan pada orang-orang yang akan mengerjakan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka, dan mereka dapat mengetahui dari mana menerima perintah dan kepada siapa mereka harus mempertanggung jawabkan pekerjaannya.

Organisasi yang tepat dan terarah akan menciptakan jalinan kerja sama yang sesuai antara pimpinan dan bawahan atau sesama karyawan sehingga perusahaan akan berjalan sesuai dengan target dan sasaran yang telah direncanakan.

PT. Sepatu Mas Idaman menerapkan sistem organisasi lini dan staf karena jenis struktur organisasi tersebut lebih cocok bagi perusahaan. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam menjalankan operasinya, karena cukup jelas bagi bawahan untuk mempertanggung

jawabkan tugasnya kepada atasan dan atasanpun dapat dengan mudah dalam memberikan tugas\perintah kepada bawahannya.

Untuk gambaran yang jelas tentang keadaan stuktur organisasi PT. Sepatu Mas Idaman dapat dilihat pada uraian tugas masing-masing bagian sebagai berikut :

1. Direksi

Direksi Utama membawahi dua direksi yaitu Direksi Operasional dan Direksi Marketing dan Finance, yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Memimpin manajemen perusahaan
- b. Mengawasi seluruh kegiatan perusahaan
- c. Mengendalikan perusahaan

2. Direksi Operasional

Direksi Operasional membawahi lima manajer dengan tugas dan wewenang masing-masing sebagai berikut :

a. *Engineering*

Bertugas melakukan perawatan dan perbaikan mesin-mesin produksi untuk menjaga kestabilan kontinuitas kegiatan produksi atau mempersiapkan kesediaan atau kelayakan mesin, sehingga mesin selalu dalam keadaan siap pakai.

b. Manager Produksi

Bertugas mengelola seluruh persiapan bahan baku dan bahan penolong untuk di proses. Proses tersebut dimulai dari *cutting*,

stitching, hand sewing, assembling + sol, finishing goods, hingga penyimpanan barang jadi dibagian *packing departement*.

c. *Manager Production Planning Inventory Control (PPIC)*

Bertugas mengatur dan merencanakan, mulai dari pesanan yang diberikan bagian marketing, melakukan pengawasan operasional sampai pada pengiriman produk, penyimpanan dan pengendalian bahan baku.

d. *Manager Quality Control (QC)*

Bertugas mengawasi kualitas (bahan baku, produk dalam proses, dan produk jadi) agar sesuai dengan standar desain atau contoh sepatu yang dibutuhkan atau yang diinginkan oleh *buyer*.

e. *Manager Product Development*

Bertugas membuat desain dan mengembangkan model sepatu dengan menggunakan pola.

3. Direksi Marketing dan Finance

Direksi ini membawahi empat manager, dengan masing-masing tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

a. *Manager Marketing*

Bertugas melakukan penelitian pasar, menyusun rencana pemasaran, mengadakan promosi dan melakukan penjualan.

b. *Manager Human Resources Development (HRD) dan General Administration (GA)*

Bertugas melakukan perencanaan dan pengelolaan perkantoran, pengkajian kebutuhan karyawan, pengadaan fasilitas, perawatan gedung, transportasi serta hubungan masyarakat.

c. *Manager Procurement*

Bertugas mulai dari perencanaan hingga pembelian barang-barang yang berhubungan langsung dengan produksi seperti *leather* (kulit untuk *upper*), *sole* yang terbuat dari kulit atau *rubber* ataupun yang tidak berhubungan langsung dengan produksi agar proses produksi berjalan sesuai rencana.

d. *Manager Finance Accounting*

Bertugas meliputi penganggaran, pendapatan, pendanaan, perbendaharaan, dan akuntansi serta pengelolaan perpajakan serta menangani surat perizinan pengiriman barang untuk ekspor.

PT. Sepatu Mas Idaman sangat mengutamakan keselamatan dari seluruh karyawan perusahaan sehingga dibentuk suatu organisasi khusus yang menangani keselamatan dari para pekerja. Adapun uraian tugas dan wewenangnya sebagai berikut :

1. Koordinator, bertanggung jawab antara lain
 - a. Mengimplementasikan *Reebok Human Right Product Standar*
 - b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program keselamatan kerja karyawan
 - c. Bertanggung jawab atas seluruh kerja *team*

- d. Bertanggung jawab atas *meeting* baik *intern* maupun *ekstern*
2. Divisi Non K3
 - a. Bertanggung jawab kepada koordinator
 - b. Bertanggung jawab mengimplementasikan aspek non K3
 - c. Bertanggung jawab atas laporan inspeksi K3
 - d. Bertanggung jawab terhadap pengawasan jam lembur, upah dan aspek non K3
3. *Staff Departement*
 - a. Melakukan investigasi kecelakaan dimasing-masing *departement*
 - b. Membuat *report accident* dimasing-masing departement
 - c. Bertanggung jawab dalam penggunaan APD masing-masing *department*
 - d. Melakukan *follow up* hasil kesepakatan baik *meeting* koordinasi ataupun mingguan

4.1.3. Aktivitas Perusahaan

1. Kinerja Bisnis

Bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Sepatu Mas Idaman adalah memproduksi dengan tiga jenis produk yang dihasilkan, yaitu :

- a. *Ladies Casual* (sepatu wanita)
- b. *Man Casual* (sepatu pria)
- c. *Golf Shoe* (sepatu golf)

Dengan tujuan negara ekspor antara lain Amerika, Canada, Jepang, Philipina, Jerman, dan Italia serta beberapa negara Asia lainnya seperti Singapura, Korea, Taiwan. Untuk pemasaran dalam negeri sendiri perusahaan baru memasuki Jawa, Sumatera, Bali dan Sulawesi.

Perusahaan ini menghasilkan beberapa merk yang cukup terkenal antara lain : Gino Mariani, Cavaleiro, Vins, Kickers, Rockport, Valentino, Erk Classic, Lioyd, Benshareman, Dockers.

Ada juga merk yang menjadi langganan dengan tujuan tertentu :

1. *Rockport* dengan tujuan ekspor Amerika
2. *BJ Corporation* dengan tujuan ekspor Jepang
3. *Polombo* dengan tujuan ekspor Jepang
4. *Standart Shoe* dengan tujuan ekspor Jepang
5. *Union Shoe* dengan tujuan ekspor Singapura
6. *Ara Shoe* dengan tujuan ekspor Jerman

Selain itu ada beberapa merk yang ada di pasar lokal antara lain: Andre Laurent, Pierre Cardin, Ever Best, Crocodile, Maschino, Polo Club. Produk untuk pemasaran lokal ini, tujuan produknya ke beberapa departement store seperti Galeria, Metro Pondok indah, Metro Senayan, Mall Taman Anggrek, SOGO, dan Sarinah Pasar Raya.

2. Kegiatan Operasional

Proses produksi PT. Sepatu Mas Idaman bermula dari adanya permintaan dari konsumen melalui bagian pemasaran yang kemudian tercantum sebagai pesanan yang terlebih dulu dibuat perjanjian atas jenis produk yang dipesan dan model produk yang diinginkan dari berbagai sampel yang telah disediakan.

Selanjutnya sampel tersebut dibuat oleh bagian *Product Development* kemudian oleh bagian PPIC dibuatkan rencana kerjanya, dimana disana tercantum rencana keperluan bahan baku maupun bahan penolong yang perlu disisipkan oleh perusahaan, juga dilihat persediaan bahan baku yang ada. Sebelum dilakukan pengadaan bahan baku apabila bahan baku yang diperlukan tersebut tidak tersedia.

Dalam hal pengadaan bahan baku untuk produk yang akan dipesan dimulai dari permintaan pengadaan bahan baku sampai pada barang tersebut datang dan siap digunakan dalam proses produksi, bagian yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah bagian *Procurement* dimana seluruh pembelian bahan baku dilakukan atas persetujuan direksi.

Adapun proses produksi yang dilakukan oleh bagian produksi beserta tugasnya masing-masing :

1. *Cutting*

Dalam proses dilakukan pemotongan bahan baku terutama kulit sesuai dengan pola dan model yang dipesan. Kulit yang berbeda

jenis dan ukuran disesuaikan dengan pola dan bagian sepatu yang dibutuhkan, antara lain untuk membuat *upper* (bagian atas sepatu) yang memerlukan bahan kulit yang lebih banyak, selain itu bagian *upper* didukung oleh bagian *lining* (lapisan kulit yang agak keras yang biasanya diletakan sekitar tumit, dan *tape* (pita yang terbuat dari bahan kulit).

2. *Stitching*

Pada proses ini dilakukan penjahitan dan pengeleman pada bahan baku berupa kulit yang sudah dipotong sesuai pola dan model yang dipesan setelah sebelumnya terlebih dahulu dilakukan pengeleman kulit dengan busa pada bagian *lining* proses tersebut dilakukan agar sepatu lebih kuat. Pada bagian *upper* bahan yang telah melalui proses *lining* dibentuk sesuai cetakan yang terbuat dari kayu yang terlebih dahulu diberi lapisan *bensol* (lembaran yang menyerupai karton) baru kemudian dilakukan pencetakan, pengeleman, dan penjahitan.

3. *Hand Sewing*

Pada proses ini bagian yang telah dijahit, dibagian tertentu dilakukan perajutan baik secara manual maupun menggunakan mesin.

4. *Sole*

Dalam proses *sole* yang terdiri dari *out sole* biasanya berupa karet keras dan *mid sole* yang berupa kulit lentur atau agak keras disatukan dengan cara pengeleman dan di press, selanjutnya pada

bagian *hell* (bagian tumit pada *sole*) dan *welt* (bagian tepi atau lapisan karet\kulit yang ada ditepi sepatu) dilakukan pengeleman dan dipress.

5. *Assembling*

Pada proses ini *upper* beserta *lining*, *counter* dan *tape* dipadukan dengan bagian *sole* dengan cara diberi lem dimana terlebih dahulu bagian *sole* diberikan *stabiliser* (mangkok dibelakang).

6. *Finishing*

Pada proses ini dilakukan pengecekan kualitas apakah telah baik mutunya atau layak untuk dipasarkan atau masih perlu adanya perbaikan. Pemeriksaan dilakukan dengan cara membersihkan sepatu dari sisa-sisa lem dan kotoran yang menempel pada sepatu yang terdiri dari *footbed* (bantalan busa atau karet untuk alas kaki), *socklining* (lapisan kulit untuk melapisi *footbed*) dan pemberian merk atau label.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan Slovin adalah 50 orang karyawan produksi bagian *cutting* PT. Sepatu Mas Idaman. Dalam deskripsi responden yang akan penulis bahas adalah latar belakang responden mengenai jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja di PT. Sepatu Mas Idaman.

4.2.1.1. Jenis Kelamin

Setelah dilakukan penelitian usia responden, maka diperoleh data yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Karyawan Produksi Bagian *Cutting* PT. Sepatu Mas
Idaman

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	27	54
Wanita	23	46
Jumlah	50	100

Sumber : Hasil kuesioner 2007

Pada tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar karyawan merupakan responden pria yakni sebanyak 27 orang (54%) sedangkan responden wanita sebanyak 23 orang (46%). Perusahaan menggunakan lebih banyak tenaga kerja pria dikarenakan operasional perusahaan yang banyak memproduksi barang yang sesuai dengan order dan demi kelancaran produksi yang sesuai dengan target tepat pada waktunya.

4.2.1.2. Usia Respoden

Adapun penulis membedakan karakteristik responden berdasarkan usia karyawan sebagai berikut sebagai berikut :

Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan
Produksi Bagian *Cutting* PT. Sepatu Mas Idaman

Kelompok Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 20 th	5	10
21-25 th	40	80
26-30 th	5	10
> 30 th	0	0
Jumlah	50	100

Sumber : Hasil kuesioner 2007

Pada tabel diatas diketahui usia karyawan kurang dari 20 tahun sebanyak 5 orang (10%), usia 21-25 tahun sebanyak 40 orang (80%), usia 26-30 tahun sebanyak 5 orang(10%) dan yang lebih dari 30 tahun sebanyak 0 orang(0%). Jadi dapat ditarik kesimpulan karyawan produksi bagian *cutting* PT. Sepatu Mas Idaman mayoritas berusia produktif yang biasanya mempunyai tingkat kestabilan yang tinggi dan mempunyai keinginan untuk maju, serta dapat mencapai prestasi kerja yang cemerlang untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dan memberikan ide-ide serta kreatifitas untuk dapat disalurkan bagi perusahaan.

4.2.1.3. Tingkat Pendidikan

Pada sebuah perusahaan, pendidikan sangatlah penting, khususnya karyawan bagian produksi, karena karyawan pada bagian ini harus mempunyai skill\keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam proses produksi dan dalam usaha melancarkan kegiatan perusahaan. Adapun latar belakang pendidikan karyawan produksi bagian *cutting* PT. Sepatu Mas Idaman dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden Karyawan Produksi Bagian *Cutting* PT. Sepatu Mas Idaman

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0
SMP	2	4
SMU/SMA	46	92
Diploma	2	4
Sarjana	0	0
Jumlah	50	100

Sumber : Hasil kuesioner 2007

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan responden karyawan produksi bagian *cutting* PT. Sepatu Mas Idaman adalah SD sebanyak 0 orang (0%), SMP 2 orang (4%), SMU\SMK sebanyak 46 orang (92%). Mayoritasnya adalah mereka yang tamatan SMU\SMK karena mereka adalah karyawan yang memiliki

keterampilan dibidangnya masing-masing yang sangat dibutuhkan bagi kelancaran operasional perusahaan yang ditempatkan sesuai dengan keterampilan yang dimilikinya.

4.2.1.4. Lama Bekerja

Setiap karyawan produksi PT. Sepatu Mas Idaman mempunyai pengalaman dan masa kerja yang berbeda.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Pada
Karyawan Produksi Bagian *Cutting* PT. Sepatu Mas
Idaman

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
< 1 tahun	3	6
1 – 5 tahun	43	86
> 5 tahun	4	8
Jumlah	50	100

Sumber : Hasil Kuesioner, 2007

Pada tabel 5 dapat bahwa responden yang bekerja kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang (6%), 1-5 tahun sebanyak 43 orang (86%) dan yang lebih dari 5 tahun sebanyak 4 orang (8%) , mayoritas lama bekerja antara 1-5 tahun hal ini menunjukkan bahwa banyak karyawan yang betah dan mudah beradaptasi bekerja di PT. Sepatu Mas Idaman.

4.2.2. Pelaksanaan Komunikasi Pada PT. Sepatu Mas Idaman

Pelaksanaan komunikasi didalam suatu organisasi perusahaan seperti PT. Sepatu Mas Idaman sangat diperlukan, dengan berkomunikasi diharapkan dapat memperlancar operasionalisasi perusahaan terutama yang menyangkut aktivitas perusahaan dalam hal ini memproduksi barang yang diproduksi perusahaan yaitu sepatu, yang diproduksi untuk memenuhi permintaan pasar yang terus meningkat. Selain tujuan utama tersebut, dengan berkomunikasi diharapkan segala permasalahan yang ada dapat terselesaikan, komunikasi juga sangat berperan penting untuk mengambil keputusan atau mengambil suatu kebijakan perusahaan yang akan diterapkan.

Saluran komunikasi didalam suatu organisasi senantiasa mengikuti struktur organisasi di perusahaan tersebut, oleh karena itu struktur organisasi suatu perusahaan harus memberikan kemungkinan berlangsungnya bentuk komunikasi keempat arah yang berbeda yaitu :

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi kebawah biasanya mengalir dari para manager tingkat atas dan akhirnya kepada karyawan. Seorang manager menggunakan jalur komunikasi kebawah dengan tujuan mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Contohnya instuksi pekerjaan, kebijakan perusahaan, prosedur yang harus dijalankan bawahannya dan lain sebagainya.

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi keatas berlangsung dari karyawan ke tingkat manajemen yang lebih tinggi biasanya berupa saran, pendapat, keluhan, serta permintaan bawahan untuk ikut berpartisipasi memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi untuk mengambil keputusan secara tepat, dengan kata lain partisipasi serta aspirasi karyawan harus ditampung sehingga dapat membantu proses pengambilan keputusan dan akan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal membantu upaya mengkoordinasikan kegiatan diantara sejumlah unit kerja. Tujuan komunikasi horizontal antara lain melakukan persuasi, memberi informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

4. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi dalam organisasi antara seseorang dengan orang lain yang berbeda kedudukannya atau yang terjadi antara dua tingkat organisasi yang berbeda misalnya antara staf keuangan dengan manager HRD.

Pelaksanaan komunikasi di PT. Sepatu Mas Idaman melalui saluran komunikasi sebagai berikut :

1. Saluran Komunikasi Formal

a. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan biasanya dalam bentuk pembicaraan langsung antara manajer dengan manajer, manajer dengan karyawan, maupun antara karyawan sendiri. Komunikasi lisan ini biasanya berbentuk instruksi langsung, *briefing* antara kabag dan operator, kabag supervisor *meeting*, rapat antar pimpinan, grapevine sistem.

b. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis dibutuhkan dalam berbagai situasi, atau dalam situasi dimana komunikasi lisan tidak diperlukan, misalnya pedoman kerja, disiplin kerja yang diterapkan, kebijakan-kebijakan perusahaan, prosedur yang berlaku diperusahaan.

2. Saluran Komunikasi Informal

Komunikasi informal di PT. Sepatu Mas Idaman biasanya digunakan dalam situasi yang tidak resmi, seperti perbincangan santai diluar jam kerja yang membicarakan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun diluar pekerjaan.

A. Bentuk Komunikasi Antar Pimpinan di PT. Sepatu Mas Idaman

1. *Meeting* Antara Para Manajer Tiap Departemen Dengan Direksi PT. Sepatu Mas Idaman

Setiap minggu diadakan, harinya bebas tidak ditentukan. Biasanya membahas target yang telah dicapai dan kualitas produk yang dihasilkan. Namun yang paling sering adalah mengenai permasalahan yang terjadi di perusahaan yang menyangkut kebijakan dan kesejahteraan karyawan serta *planning* untuk 3 bulan yang akan datang

2. *Meeting* Antara Para Manajer

Meeting antara para manajer hanya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dengan waktu yang tidak ditentukan. Biasanya membahas target yang telah dicapai, *planning* untuk 3 bulan yang akan datang, serta produktivitas para karyawan dalam bekerja.

3. *Briefing* Kepala Bagian dan Operator

Dilaksanakan setiap senin dan kamis, biasanya membicarakan kualitas produk, produktivitas karyawan serta target yang telah dicapai.

4. Kepala Bagian *Supervisor Meeting*

Dilaksanakan setiap hari pada pagi hari, biasanya membicarakan produktivitas dan kinerja karyawan, serta memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik untuk mencapai target yang akan dicapai.

B. Bentuk Komunikasi Pimpinan Dengan Karyawan

1. Karyawan Staff

a. Instuksi Langsung

Instruksi diberikan secara langsung dari pimpinan/manager kepada karyawan, biasanya membicarakan yang berkaitan dengan pekerjaan.

b. Rapat

Rapat dilaksanakan untuk membahas atau mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, biasanya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan.

Adapun media komunikasi yang digunakan, yaitu: telepon, kotak saran dan papan pengumuman.

2. Karyawan Produksi

a. Instruksi Langsung

Instruksi diberikan secara langsung dari pimpinan kepada karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan.

b. *Meeting* Antara Manajer Produksi Dengan Kabag

Biasanya dilakukan setiap pagi antara jam sepuluh , biasanya membicarakan target yang akan dicapai yang sesuai dengan order yang dipesan oleh pelanggan.

c. *Grapevine* Sistem

Yaitu tempat keluhan kesah karyawan dimana disetiap bagian pada karyawan produksi masing-masing diwakilkan oleh 2 orang

untuk selanjutnya segala saran, keluhan, kritik disampaikan secara langsung kepada pimpinan terus sampai akhirnya ke direksi.

Adapun media komunikasi yang digunakan karyawan produksi adalah papan pengumuman, kotak saran dan prosedur keluhan.

C . Bentuk Komunikasi Antar Karyawan

Bentuk komunikasi antar karyawan biasanya bersifat informal, hal-hal yang dibicarakan biasanya berkaitan dengan pekerjaan namun yang paling sering hal-hal diluar pekerjaan. Biasanya dilakukan pada waktu istirahat dan diluar jam kerja.

Seperti telah kita bahas sebelumnya bahwa komunikasi merupakan faktor penting didalam mencapai tujuan organisasi dan merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja. Dengan adanya komunikasi yang efektif maka hal tersebut dapat menciptakan hubungan harmonis yang terjalin antara anggota organisasi, dan yang paling penting dengan adanya komunikasi maka yang berhubungan dengan pelaksanaan kerja dan aspirasi karyawan terhadap perusahaan dapat terwujud.

Berikut disajikan tentang pendapat serta penilaian karyawan produksi mengenai pelaksanaan komunikasi pada PT. Sepatu Mas Idaman yang terdiri dari 10 pertanyaan yang dibagikan kepada 50 orang karyawan produksi bagian *cutting*.

4.2.2.1. Atasan Selalu Memberikan Instuksi Yang Jelas Terhadap Pekerjaan Yang Dilaksanakan

Tabel 6
Pendapat Responden Tentang Atasan Yang Selalu Memberikan Instruksi Yang Jelas Terhadap Pekerjaan Yang Dilaksanakan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	27	5	135	54
Setuju	19	4	76	38
Ragu-ragu	4	3	12	8
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		223	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden sebanyak 27 orang (54%) menyatakan sangat setuju tentang atasan yang selalu memberikan instruksi yang jelas terhadap pekerjaan yang dilaksanakan, sisanya 19 orang (38%) setuju, 4 orang (8%) ragu-ragu dan sebanyak 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2.2. Atasan Selalu Terbuka Kepada Karyawan Mengenai Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan

Tabel 7
Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu Terbuka Kepada Karyawan Mengenai Hal-hal Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	21	5	105	42
Setuju	27	4	108	54
Ragu-ragu	2	3	6	4
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		219	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebanyak 27 orang (42%) menyatakan setuju terhadap atasan yang selalu terbuka kepada karyawan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, sisanya sebanyak 21 orang (42%) sangat setuju, 2 orang (4%) ragu-ragu, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2.3. Atasan Berinteraksi Langsung Dengan Baik Dilingkungan Kerja Sehingga Kelancaran Komunikasi Dapat Berjalan

Tabel 8
Pendapat Responden Tentang Atasan Berinteraksi Langsung Dengan Baik Dilingkungan Kerja Sehingga Kelancaran Komunikasi Dapat Berjalan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	18	5	90	36
Setuju	23	4	92	46
Ragu-ragu	6	3	18	12
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	2	1	2	4
Jumlah	50		204	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 23 orang (92%) menyatakan setuju tentang atasan berinteraksi langsung dengan baik dilingkungan kerja sehingga kelancaran komunikasi dapat berjalan, sisanya 18 orang (90%) menyatakan sangat setuju, 6 orang (18%) ragu-ragu, 1 orang (2%) tidak setuju dan 2 orang sangat tidak setuju (4%).

4.2.2.4. Atasan Sering Melibatkan Para Karyawannya Untuk Mendiskusikan Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan

Tabel 9
Pendapat Responden Tentang Atasan Sering Melibatkan Para Karyawannya Untuk Mendiskusikan Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	16	5	80	32
Setuju	27	4	108	54
Ragu-ragu	5	3	15	10
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	1	1	1	2
Jumlah	50		206	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 27 orang (54%) menyatakan setuju tentang atasan sering melibatkan para karyawannya untuk mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, sisanya 16 orang (32%) sangat setuju, 5 orang ragu-ragu (10%), 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2.5. Atasan Selalu Memberikan Perhatian Terhadap Masalah Karyawan Diluar Pekerjaan

Tabel 10
Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu Memberikan Perhatian Terhadap Masalah Karyawan Diluar Pekerjaan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	8	5	40	16
Setuju	13	4	52	26
Ragu-ragu	19	3	57	38
Tidak setuju	6	2	12	12
Sangat tidak setuju	4	1	4	8
Jumlah	50		165	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 19 orang (38%) menyatakan ragu-ragu tentang atasan selalu memberikan perhatian terhadap masalah karyawan diluar pekerjaan, sisanya sebanyak 13 orang (26%) setuju, 8 orang (16%) sangat setuju, 6 orang (12%) tidak setuju, 4 orang (8%) sangat tidak setuju.

4.2.2.6. Atasan Selalu Menanggapi Apabila Ada Salah Satu Karyawannya Yang Menyampaikan Keluhan Ada Tugas Yang Disampaikan kepadanya

Tabel 11
Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu Menanggapi Apabila Ada Salah Satu Karyawannya Yang Menyampaikan Keluhan Pada Tugas Yang Disampaikan kepadanya

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	27	5	135	54
Setuju	15	4	60	30
Ragu-ragu	6	3	18	12
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	1	1	1	2
Jumlah	50		216	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas sebanyak 27 orang (54%) responden menyatakan sangat setuju tentang atasan selalu menanggapi apabila ada salah satu karyawannya yang menyampaikan tugas yang dikeluhkan kepadanya, sisanya 15 orang (30%) menyatakan setuju, 6 orang (12%) ragu-ragu, 1 orang (2%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2.7. Atasan Selalu Menerima Saran, Ide Atau Kritik Dari Para Karyawan Dengan Baik

Tabel 12
Pendapat Responden Tentang Atasan Selalu Menerima Saran, Ide, Atau Kritik Dari Para Karyawannya

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	19	5	95	38
Setuju	18	4	72	36
Ragu-ragu	7	3	21	14
Tidak setuju	4	2	8	8
Sangat tidak setuju	2	1	2	4
Jumlah	50		198	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 19 orang (38%) menyatakan sangat setuju tentang atasan selalu menerima saran, ide, atau kritik dari para karyawannya, sisanya sebanyak 18 orang (36%) setuju, 7 orang (14%) ragu-ragu, 4 orang (8%) tidak setuju, 2 orang (4%) sangat tidak setuju.

4.2.2.8. Hubungan Komunikasi Antara Atasan Dan karyawan Terjalin Dengan Baik Dan Harmonis

Tabel 13
Pendapat Responden Tentang Hubungan Komunikasi Antara Karyawan Dengan Atasan Terjalin Dengan Baik Dan Harmonis

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	19	5	95	38
Setuju	20	4	80	40
Ragu-ragu	10	3	30	20
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		207	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 20 orang (40%) menyatakan setuju tentang hubungan komunikasi antara karyawan dengan atasan terjalin dengan baik dan harmonis, sisanya 19 orang (38%) sangat setuju, 10 orang (20%) ragu-ragu, 1 orang (2%) tidak setuju dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

**4.2.2.9. Percakapan Dengan Atasan Diluar Jam Kerja Di
Perusahaan Akan Meningkatkan Hubungan Komunikasi
Antara Karyawan Dengan atasan**

Tabel 14
Pendapat Responden Tentang Percakapan Dengan Atasan Diluar
Jam Kerja Diperusahaan Akan Meningkatkan Hubungan
Komunikasi Antara Karyawan Dengan atasan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	18	5	90	36
Setuju	20	4	80	40
Ragu-ragu	10	3	30	20
Tidak setuju	2	2	4	4
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		204	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas responden sebanyak 20 orang (40%) menyatakan setuju terhadap percakapan dengan atasan diluar jam kerja diperusahaan akan meningkatkan hubungan komunikasi antara karyawan dengan atasan, sisanya 18 orang (36%) sangat setuju, 10 orang (20%) ragu-ragu, dan 2 orang (4%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

4.2.2.10. Kondisi Sarana Media Komunikasi Seperti Kotak Saran, Papan Pengumuman, Dan Lainnya Diperusahaan Dalam Keadaan Baik Dan Terpelihara

Tabel 15
Pendapat Responden Tentang Kondisi Sarana Media Komunikasi Seperti Kotak Saran, Papan Pengumuman, Dan Lainnya Pada Perusahaan Dalam Keadaan Baik Dan Terpelihara

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	19	5	95	38
Setuju	21	4	84	42
Ragu-ragu	7	3	21	14
Tidak setuju	3	2	6	6
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		206	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 21 orang (42%) menyatakan setuju tentang kondisi sarana komunikasi seperti kotak saran, papan pengumuman, dan lainnya pada perusahaan dalam keadaan baik dan terpelihara, sisanya 19 orang (38%) sangat setuju, 7 orang (14%) ragu-ragu, 3 orang (6%) tidak setuju, 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

4.2.3. Kondisi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sepatu Mas Idaman

Kepuasan kerja dalam diri seorang karyawan sangatlah penting, dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan maka akan meningkatkan moral kerja, kedisiplinan, semangat dan prestasi kerja karyawan yang tentunya akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman, maka akan diberi tanggapan responden yang merupakan hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada 50 orang karyawan produksi bagian *cutting*. Sebagai berikut :

4.2.3.1. Saya Bersemangat Mempelajari Hal-Hal Baru Dalam Pekerjaan

Tabel 16
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Bersemangat Mempelajari Hal-Hal Baru Dalam Pekerjaan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	25	5	125	50
Setuju	20	4	80	40
Ragu-ragu	5	3	15	10
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		220	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 25 orang (50%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka termasuk

karyawan yang bersemangat mempelajari hal-hal baru dalam pekerjaan, sisanya sebanyak 20 orang (40%) menyatakan setuju, 5 orang (10%) ragu-ragu, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.3.2. Saya Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Dengan Penuh Semangat Untuk Mendapatkan Prestasi Yang Gemilang

Tabel 17
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Dengan Penuh Semangat Untuk Mendapatkan Prestasi Yang Gemilang

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	19	5	95	38
Setuju	21	4	84	42
Ragu-ragu	9	3	27	18
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		208	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang (42%) menyatakan setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang melaksanakan pekerjaan atau tugas penuh semangat untuk mendapatkan prestasi yang gemilang, sisanya sebanyak 19 orang (38%) setuju, 9 orang (18%) ragu-ragu, 1 orang (2%) tidak setuju, dan 0 orang (0)% menyatakan sangat tidak setuju.

4.2.3.3. Saya Bersemangat Mengerjakan Tugas Dan Mencapai Target Yang Telah Ditetapkan

Tabel 18
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk
Karyawan Yang Bersemangat Mengerjakan Tugas Dan
Mencapai Target Yang Telah Ditetapkan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	18	5	90	36
Setuju	23	4	92	46
Ragu-ragu	9	3	27	18
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		209	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 23 orang (46%) menyatakan setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang bersemangat mengerjakan tugas dan mencapai target yang telah ditetapkan, sisanya sebanyak 18 orang (36%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (18%) ragu-ragu, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.3.4. Saya Yakin Dan Percaya Diri Akan Kemampuan Yang Dimiliki Dalam Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Yang Diberikan

Tabel 19
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Yakin Dan Percaya Diri Akan Kemampuan Yang Dimiliki Dalam Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Yang Diberikan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	16	5	80	32
Setuju	24	4	96	48
Ragu-ragu	10	3	30	20
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		206	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 24 orang (48%) menyatakan setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang yakin dan percaya diri akan kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas yang diberikan, sisanya 16 orang (32%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (20%) ragu-ragu, 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.3.5. Saya Mengerjakan Tugas Atau Tugas Dengan Penuh Percaya Diri

Tabel 20
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Melaksanakan Pekerjaan Atau Tugas Dengan Penuh Percaya Diri

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	15	5	75	30
Setuju	25	4	100	50
Ragu-ragu	10	3	30	20
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		205	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang (50%) menyatakan setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang melaksanakan pekerjaan atau tugas dengan penuhpercaya diri, sisanya sebanyak 15 orang (30%) sangat setuju, 10 orang (20%) ragu-ragu, 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.3.6. Saya Karyawan Yang Mengerjakan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Disiplin Dengan Pengawasan Maupun Tanpa Pengawasan

Tabel 21
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Mengerjakan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Disiplin Dengan Pengawasan Maupun Tanpa Pengawasan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	19	5	95	38
Setuju	24	4	96	48
Ragu-ragu	6	3	18	12
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		211	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 24 orang (48%) menyatakan setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang mengerjakan tugas atau pekerjaan dengan disiplin dengan pengawasan maupun tanpa pengawasan , sisanya 19 orang (38%) sangat tidak setuju, 6 orang (12%) ragu-ragu, 1 orang (2%) tidak setuju, 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

**4.2.3.7. Saya Karyawan Yang Memperhatikan Aspek Tugas Dan
Tanggung Jawab Yang Diemban Serta Relevan Terhadap
Tugas Dengan Adanya Pengawasan Maupun Tanpa
Pengawasan**

Tabel 22
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk
Karyawan Yang Memperhatikan Aspek Tugas Dan
Tanggung Jawab Yang Diemban Serta Relevan Terhadap
Tugas Dengan Adanya Pengawasan Maupun Tanpa
Pengawasan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	16	5	80	32
Setuju	26	4	104	52
Ragu-ragu	8	3	24	16
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		208	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 26 orang (52%) menyatakan setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang memperhatikan aspek tugas dan tanggung jawab yang diemban serta relevan terhadap tugas dengan adanya pengawasan maupun tanpa pengawasan, sisanya 16 orang (32%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (16%) ragu-ragu, 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.3.8. Saya Termasuk Karyawan Yang Memiliki Minat Dan Rasa Ingin Tahu Yang Besar Terhadap Suatu Pekerjaan

Tabel 23
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Memiliki Minat Dan Rasa Ingin Tahu Yang Besar Terhadap Suatu Pekerjaan

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	21	5	105	42
Setuju	19	4	76	38
Ragu-ragu	10	3	30	20
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		211	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 21 orang (42%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang memiliki minat dan rasa ingin tahu yang besar terhadap suatu pekerjaan, sisanya sebanyak 19 orang (38%) setuju, 10 orang (20%) ragu-ragu, dan 0 orang (0%) tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.3.9. Saya Termasuk Karyawan Yang Mengerjakan Tugas

Atau Pekerjaan Dengan Keyakinan Dan Penuh Tanggung

Jawab

Tabel 24
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan
Yang Mengerjakan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Keyakinan
Dan Penuh Tanggung Jawab

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	26	5	130	52
Setuju	20	4	80	40
Ragu-ragu	3	3	9	6
Tidak setuju	1	2	2	2
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		221	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 26 orang (52%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang mengerjakan tugas atau pekerjaan dengan keyakinan dan penuh tanggung jawab, sisanya sebanyak 20 orang (40%) menyatakan setuju, 3 orang (6%) ragu-ragu, 1 orang (2%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

4.2.3.10. Saya Termasuk Karyawan Yang Dalam Mengerjakan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Tepat Waktu

Tabel 25
Pendapat Responden Tentang Mereka Termasuk Karyawan Yang Dalam Menjalankan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Tepat Waktu

Pendapat	Jumlah	Bobot Nilai	Jumlah Nilai	Persentase (%)
Sangat setuju	17	5	85	34
Setuju	25	4	100	50
Ragu-ragu	8	3	24	16
Tidak setuju	0	2	0	0
Sangat tidak setuju	0	1	0	0
Jumlah	50		209	100

Sumber : Data primer yang diolah 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang (50%) setuju bahwa mereka termasuk karyawan yang dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dengan tepat waktu, 17 orang (32%) sangat setuju, 8 orang (16%) ragu-ragu, 0 orang (0%) tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.4. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan, maka akan dilakukan analisis korelasi Rank Spearman.

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel X dan Y pada lampiran 4, maka koefisien korelasi r_s dapat dihitung sebagai berikut.

$$\text{Diketahui: } \sum x = 2049$$

$$\sum y = 2105$$

$$n = 50$$

$$\sum d_i^2 = 5133,5$$

$$\text{maka, } r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6(5133,5)}{50(50^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{30801}{124950}$$

$$r_s = 1 - 0,247$$

$$r_s = 0,753$$

Merujuk pada tafsiran korelasi, maka nilai $r_s = 0,753$ masuk dalam kategori kuat. Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan, intinya bila komunikasi dilaksanakan dengan baik maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

Selanjutnya, untuk melihat besarnya kontribusi komunikasi terhadap kepuasan kerja. Maka, dapat dihitung dengan menggunakan koefisien penentu, dengan rumus sebagai berikut:

$$KP = r_s^2 \times 100\%$$

$$KP = (0,753)^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,567009 \times 100\%$$

$$KP = 56,7\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa besarnya kontribusi komunikasi dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebesar 56,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kepuasan karyawan dipengaruhi komunikasi sebesar 56,7%, sebesar 43,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis maka perlu dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis tersebut sebagai berikut:

$H_a : \rho > 0$; ada pengaruh yang positif antara komunikasi dengan kepuasan kerja.

$H_0 : \rho = 0$; tidak ada pengaruh antara komunikasi dengan kepuasan kerja.

Untuk mengetahui bagaimana hasil perhitungan t_{hitung} (t_0) dibandingkan dengan t_{tabel} dengan derajat keyakinan sebesar 95% ($\alpha=5\%$), maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

$$t_0 = r_s \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t_0 = 0,753 \frac{\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-(0,753)^2}}$$

$$t_0 = 0,753 \frac{6,928}{0,658}$$

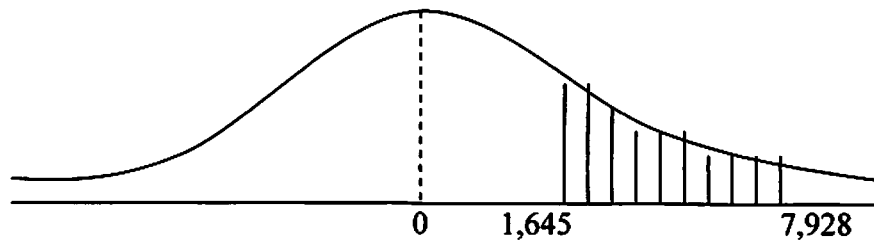
$$t_0 = 0,753 \times 10,529$$

$$t_0 = 7,928$$

Dengan menggunakan ($\alpha=0,05$) dan *degree of freedom* (df) = $n-2$ atau $50-2 = 48$ maka diperoleh $t_{tabel} 0,05 (48) = 1,645$. Dari hasil

perhitungan hipotesis diperoleh $t_{hitung} (=7,928) > t_{tabel} (=1,645)$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Untuk lebih jelasnya terhadap pengujian hipotesis diatas, maka dapat dijelaskan dengan menggunakan kurva pengujian satu arah seperti dibawah ini :



Gambar 3
Diagram Pengujian Hipotesis Satu Arah

Dari gambar tersebut terlihat bahwa, daerah yang darsir yang merupakan daerah penolakan H_0 dan nilai $t_0 = 7,928$ berada pada daerah penolakan H_0 . Jadi, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang nyata antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

5.1.1. Simpulan Umum

Setelah penulis mengadakan observasi mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman, maka dapat ditarik kesimpulan beberapa hal sebagai berikut :

1. PT. Sepatu Mas Idaman didirikan pada tahun 1987 yang berlokasi di Jalan Sukaraja, Ds. Pasir Laja, Kec. Sukaraja. Bogor. Indonesia. Dengan akte pendirian No. SIUP 134\T\Industri \1988 dengan SK. BKPMMD.
2. Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang yang dituangkan pada pernyataan Visi dan Misi sehingga perusahaan memiliki arah dimasa mendatang, demikian halnya dengan PT. Sepatu Mas Idaman yang memiliki Visi dan Misi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2001 yang berisi :

Visi : Menjadikan PT. Sepatu Mas Idaman sebagai produsen sepatu terbaik di dunia.

Misi : Selalu memberikan produk bermutu, penetrasi pasar dan selalu melakukan perbaikan secara terus menerus disetiap proses untuk memberikan kepuasan pelanggan.

3. Aktivitas Perusahaan

Bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Sepatu Mas Idaman adalah memproduksi sepatu kulit dengan 3 jenis produk yaitu; *Ladies casual*, *Man casual*, *Golf casual*. Dengan tujuan negara ekspor antara lain Amerika, Canada, Jepang, Philipina, Jerman, dan Italia. PT. Sepatu Mas Idaman menghasilkan beberapa merk yang cukup terkenal antara lain, Gino Mariani, Cavalero, Vins, Kikers, Rockport, Valentino, Erk Classic, Lloyd, Benshareman, Dockers, Camel.

5.1.2. Simpulan Khusus

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. Sepatu Mas Idaman dapat diambil kesimpulan secara khusus sebagai berikut :

1. Pelaksanaan komunikasi di PT. Sepatu Mas Idaman cukup baik, hal ini ditunjukkan dari hasil perolehan kuesioner tentang komunikasi pada PT. Sepatu Mas Idaman yang diberikan kepada karyawan produksi bagian *cutting* yang rata-rata menilai komunikasi dengan menunjukkan nilai antara setuju dan sangat setuju
2. Kondisi kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner tentang kepuasan kerja karyawan pada PT. Sepatu Mas Idaman yang diberikan kepada karyawan produksi bagian *cutting* mengenai moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam bekerja sebagai salah

satu indikator dari kepuasan kerja, yang rata-rata menilai kondisi kepuasan kerjanya dengan menunjukkan nilai antara setuju dan sangat setuju.

3. Setelah meneliti isian kuesioner yang disebar dan menghitung korelasi antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan, maka hasilnya dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil korelasi rank spearman sebesar $r_s = 0,753$. Hasil analisis koefisien penentu diperoleh nilai $K_p = 56,7\%$, ini menunjukkan bahwa kondisi kepuasan kerja karyawan dipengaruhi komunikasi sebesar $56,7\%$ dan sebesar $43,3\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Dan hasil perhitungan hipotesis $t_0 (=7,928) > t_\alpha (=1,645)$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa apabila pelaksanaan komunikasi dilaksanakan dengan baik maka akan meningkatkan kondisi kepuasan kerja karyawan.

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan, dan untuk meningkatkan kepuasan kerja para karyawan yang berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi pada PT. Sepatu Mas Idaman maka penulis mencoba untuk memberikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan.