

**PENGARUH KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DAN GAYA KEPEMIMPINAN
BERDAMPAK TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. SARANA BELANJA
TEKNOLOGI SURABAYA (Plazakamera.com)**

OLEH

Arum Antari P. Putri^(*), Drs.Ec.H. Sofyan Lazuardi, SH.,MM^(*),Dr.Hj. Sri Rahayu,SE., MM^(*).
Manajemen.

STIE MAHARDHIKA SURABAYA
alaysia.arum@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Konflik Peran Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Sarana Belanja Teknologi, dengan melalui penyebaran data berupa kuisioner, sampel yang diambil secara sampling jenuh yang diambil dari seluruh karyawan PT. Sarana Belanja Teknologi adalah 40 responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa data kuantitatif dengan tehnik analisis regresi linier berganda dengan menghitung arah koefisien regresi sehingga memperoleh hasil koefisien regresi, Hasil analisis menyimpulkan bahwa Nilai konstanta sebesar 8.202, mengindikasikan bahwa nilai kepuasan kerja adalah sebesar konstanta 8.202, Koefisien Komunikasi Efektif sebesar 0,428, dimana setiap peningkatan Komunikasi Efektif satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan kerja sebesar 0,428 satuan, Koefisien Gaya kepemimpinan sebesar 0.168, dimana setiap peningkatan Gaya kepemimpinan satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan kerja sebesar 0.168 satuan, Hasil Uji Hipotesis dengan Uji t parsial memperoleh nilai Variabel Komunikasi efektif (X1) nilai tHitung adalah 3.400 dan nilai sig 0.02. Berdasarkan hasil ini, tHitung > tTabel (3,400 > 2.02439) Hal ini menunjukkan Komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), Variabel Gaya Kepemimpinan (X2) nilai tHitung adalah 2.730 dan nilai sig 0.047. Berdasarkan hasil ini, tHitung > tTabel (2.730 > 2.02439) Hal ini menunjukkan Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), hasil Uji Fsimultan menunjukkan Fhitung sebesar 10.980 dengan tingkat signifikan 0,000a sedangkan Ftabel yang diperoleh sebesar 3,25. Karena nilai Fhitung> Ftabel maka hipotesis diterima yang artinya variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), Berdasarkan data statistik pada tabel 4.23 diketahui bahwa variabel bebas yang memiliki koefisien beta terbesar adalah variabel Komunikasi Efektif (X1) dengan nilai koefisien beta sebesar 0.477. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa diantara Variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan adalah Variabel komunikasi efektif yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), Uji Koefisien determinasi Rsquare menunjukkan nilai 0,793 Hasil ini menunjukkan bahwa dari model regresi yang terbentuk, variabel independen mampu menjelaskan variasi perubahan variabel dependen sebesar 79,3%, sedangkan sisanya sebesar 20,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Komunikasi Efektif, Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine and analyze the effect of Effective Communication Effects and Leadership Style on Role Conflicts and Their Impacts on Job Satisfaction at PT. Technology Shopping Facilities, through the distribution of data in the form of questionnaires, samples taken in saturated sampling taken from all employees of PT. Technology Shopping Facilities are 40 respondents. Then an analysis of the data obtained in the form of quantitative data with multiple linear regression analysis techniques by calculating the direction of the regression coefficient so as to obtain the results of regression coefficients. The analysis results concluded that the constant value of 8.202 indicates that the value of job satisfaction is equal to 8.202, Communication Coefficient Effective at 0.428, where each increase in effective one-unit communication will result in increased job satisfaction of 0.428 units, leadership style coefficient of 0.168, where each increase in one unit leadership style will result in increased job satisfaction of 0.168 units, hypothesis testing results with partial test Effective Communication variable (X_1) t count is 3,400 and sig 0.02. Based on these results, $t_{\text{Count}} > t_{\text{Table}}$ ($3,400 > 2.02439$) This shows that effective communication has an effect on job satisfaction at PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), Leadership Style Variable (X_2) t count is 2.730 and sig 0.047. Based on these results, $t_{\text{Count}} > t_{\text{Table}}$ ($2.730 > 2.02439$) This shows the Leadership Style has an effect on job satisfaction at PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), the results of the Fsimultan Test show Fcount of 10.980 with a significant level of 0.000a while Ftable obtained is 3.25. Because the value of $F_{\text{Count}} > F_{\text{Table}}$ then the hypothesis is accepted which means that effective communication variables and leadership styles have an effect on simultaneously on job satisfaction at PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), Based on statistical data in table 4.23, it is known that the independent variable that has the largest beta coefficient is the Effective Communication variable (X_1) with a beta coefficient of 0.477. Thus it can be concluded that among the effective communication variables and leadership styles are effective communication variables that have the most dominant influence on job satisfaction at PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com), the Rsquare determination coefficient test shows a value of 0.793. These results indicate that from the regression model formed, the independent variable is able to explain the variation in changes in the dependent variable by 79.3%, while the remaining 20.7% is explained by variables others outside of research.

Keywords: Effective Communication, Leadership Style and Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sukses tidaknya suatu organisasi, sangat tergantung dari aktivitas dan kreativitas sumber daya manusianya. Untuk itu, hal utama yang harus diperhatikan seorang atasan ialah membangkitkan gairah kerja karyawannya. Peranan seorang atasan sangat besar dalam memotivasi karyawan agar bekerja sesuai dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam organisasi, baik yang kecil maupun yang besar, para karyawan harus bekerja sama dengan sesuai dengan perintah atasannya. Perintah tersebut bisa saja tidak sesuai dengan keinginannya atau sama sekali belum dimengerti, karena belum pernah dialami atau dikerjakan

sebelumnya. Akibatnya, timbul perasaan malas atau tidak bergairah dalam bekerja. Perasaan malas tersebut perlu diwaspadai, karena merupakan tanda-tanda hilangnya motivasi dalam diri karyawan. Disinilah peranan komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan sangat diperlukan baik antara pimpinan dengan atasan maupun antar sesama karyawan.

Komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan, baik dalam kehidupan sehari-hari, maupun dalam kehidupan suatu perusahaan atau organisasi. Komunikasi sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pimpinan atau manager sangat besar perannya dalam menciptakan suasana yang komunikatif diantara sesama anggota

organisasi maupun unit kerja lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik. Pencapaian tujuan dan sasaran harus didukung oleh komunikasi yang efektif agar dapat membantu kerja sama dalam organisasi. Oleh karena itu diperlukan jalinan partisipasi dan saling pengertian antara sesama anggota melalui komunikasi yang terarah dengan baik. Komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis, dengan kata-kata atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat bantu di sekeliling kita, sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif merupakan proses komunikasi yang menghasilkan respons sesuai dengan isi pesan yang disampaikan oleh komunikator, dalam melakukan komunikasi ada kalanya hasil yang capai tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan kata lain, komunikasi yang terjadi tidak efektif, sehingga tidak mencapai sasaran yang baik.

Komunikasi efektif juga mutlak diperlukan dalam suatu organisasi. Komunikasi yang efektif mendukung terciptanya semangat kerja yang tinggi yang dapat dilihat dari kedisiplinan termasuk didalamnya kehadiran, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan juga kontribusi yang dapat diberikan kepada perusahaan tempat dia bekerja. Dengan adanya komunikasi yang efektif, seorang pimpinan dapat memberikan perintah kerja atau tugas kepada bawahannya secara lisan dan tertulis. sehingga pegawai tersebut dapat mengerjakan tugasnya dengan baik sesuai dengan perintah atasannya sehingga kesalahan dalam mengerjakan tugas dapat ditekan sekecil mungkin.

Komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan merupakan dua hal yang sangat penting dalam mendukung terciptanya kondisi kerja yang baik. Dapat dipastikan bahwa perusahaan yang memperkerjakan pegawai tanpa didukung oleh komunikasi yang efektif dan gaya

kepemimpinan tidak akan berkembang dengan baik. Tanpa adanya komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan para pegawai akan melaksanakan tugas-tugasnya dengan biasa-biasa saja tanpa ada semangat kerja. Untuk dapat termotivasi dan menjadi semangat, pegawai harus memiliki minat besar dan merasa nyaman dengan pekerjaan mereka. Mereka harus percaya bahwa baik gaji, tambahan di luar gaji maupun kondisi kerja mereka adalah wajar dan diperlakukan adil oleh atasan langsung mereka.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara pimpinan untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian. Seorang pemimpin harus memiliki suatu program dan berperilaku secara bersama-sama dengan para karyawannya untuk menggunakan cara atau gaya kepemimpinan tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kekuatan dinamika yang mendorong, memotivasi, dan mengkoordinasikan para karyawan dalam mencapai tujuan. Gaya kepemimpinan para pemimpinnya sendiri sehingga karyawan tersebut merasa kurang dihargai oleh pimpinan yang ada diperusahaan atau organisasi. Apabila kepuasan karyawan kurang baik maka hal tersebut akan berdampak pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan yang sudah menjadi tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus mengubah gaya kepemimpinan yang dapat memberikan kenyamanan bagi karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan.

Dengan mengubah gaya kepemimpinan yang dapat diterima karyawan, maka karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik lagi sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Gaya kepemimpinan dapat dikatakan baik jika gaya kepemimpinan tersebut dapat diterapkan oleh seorang pemimpin dengan baik dan dapat diterima oleh karyawan yang ada di perusahaan tersebut sehingga kinerja karyawan tersebut dapat ditingkatkan. Apabila kinerja karyawan dapat dijalankan dengan baik maka hal ini akan berdampak baik pada

pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu gaya kepemimpinan sangat berperan penting dan perlu diperhatikan oleh seorang pemimpin. Dengan gaya kepemimpinan yang sesuai maka seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat bekerja sama dalam hal tugas dan tanggung jawab.

Komunikasi yang buruk dan gaya kepemimpinan yang kurang baik akan memunculkan konflik karena individu menghabiskan tujuh puluh persen dari waktunya untuk berkomunikasi, salah satu kekuatan yang menghambat kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi yang buruk dan gaya kepemimpinan yang kurang baik. Di dalam organisasi apapun, konflik dapat terjadi antara seseorang dengan dirinya sendiri, seseorang dengan orang lain, kelompok satu dengan kelompok lain maupun antar unit organisasi dengan unit organisasi yang lain. Konflik dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi, tanpa peduli apapun bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut, jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Karena itu keahlian untuk mengelola konflik sangat diperlukan bagi setiap pimpinan atau manajer organisasi.

Berdasarkan gejala permasalahan tersebut maka di sini penulis merasa tertarik untuk mengamati dan menganalisis permasalahan yang terjadi yang berhubungan dengan masalah pada perusahaan PT. Sarana Belanja Teknologi. Berdasarkan latarbelakang yang telah dipaparkan tersebut maka alasan inilah yang melatarbelakangi penulis untuk memberi judul skripsi "Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dan Gaya Kepemimpinan berdampak Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)".

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil penulis sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)?

2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com) ?
3. Apakah komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)?
4. Diantara Variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pada PT.Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)?

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Komunikasi

Menurut Rudy (2005:1), komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian, dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna, baik secara verbal maupun non-verbal dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan/atau kesepakatan bersama.

Unsur-unsur Komunikasi

Dalam setiap proses komunikasi terdapat unsur-unsur yang berperan yaitu:

1. Komunikator (Sender atau Pengirim pesan/berita).
Yaitu seseorang atau sekelompok orang yang merupakan tempat asal pesan, sumber berita, informasi, atau pengertian yang disampaikan.
2. Pesan atau Berita (Message).
Yaitu pesan atau pesan-pesan, informasi atau pengertian dari komunikator yang penyampaiannya disampaikan kepada komunikan (audiens) melalui penggunaan bahasa atau lambang-lambang.
3. Saluran atau Media Komunikasi
Yaitu sarana tempat berlalunya simbol-simbol/ lambang-lambang yang mengandung makna berupa pesan/simbol/lambang-lambang yang mengandung makna berupa pesan/pengertian. Contoh: TV, radio,

suratkabar, majalah, telepon, surat, poster dan sebagainya.

4. **Komunikasikan (Receiver atau Penerima pesan/berita).**

Yaitu seseorang atau sekelompok orang sebagai subjek yang dituju oleh komunikator yang menerima pesan-pesan.

5. **Efek atau Umpan balik**

Efek adalah hasil penerimaan pesan/informasi oleh komunikasikan, pengaruh atau kesan yang timbul setelah komunikasikan menerima pesan. Efek dapat berlanjut dengan memberikan respon, tanggapan atau jawaban yang disebut umpan balik.

Peran Manajerial Dalam Hubungan Komunikasi Organisasi

Menurut Effendy (2001 : 35-39) organisasi adalah sekelompok masyarakat yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dan komunikasi adalah perekat yang memungkinkan kelompok masyarakat tersebut secara bersama-sama melakukan fungsinya dengan baik.

Manajer pada semua level dalam suatu organisasi memiliki peran strategis bagi pengembangan organisasi kedepan. Menurut Mintzberg (2006 : 35), terdapat manajerial yang dapat diterapkan oleh seorang manajer dalam suatu organisasi, yaitu: peran antar pribadi (interpersonal roles) masing-masing peran manajerial tersebut tidak dapat dilepaskan dengan betapa pentingnya kegiatan komunikasi dalam dunia. Melalui masing-masing peran tersebut manajer harus mampu mengomunikasikan ide, gagasan atau informasi kepada karyawannya, sehingga mereka dapat memahami pesan yang telah disampaikan dengan baik dan efektif.

Konflik Peran

Tidd dan Friedman (2002) menyatakan bahwa konflik peran adalah situasi yang terdapat perbedaan tuntutan dalam diri seorang karyawan karena ada perbedaan peran yang menyebabkan perbedaan tindakan yang harus dilakukan. Menurut Luthans (2006) konflik peran adalah the incongruity of expectations associated with a role atau dapat dikatakan

bahwa konflik peran merupakan ketidakcocokan harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran mempunyai dampak yang negatif terhadap perilaku karyawan seperti timbulnya ketegangan kerja, peningkatan perputaran kerja (banyaknya terjadi perpindahan pekerja), penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja keseluruhan (Jackson dan Schuler, 1985).

Terjadinya Konflik Peran

Munandar (2008) menyebutkan bahwa konflik peran terjadi apabila seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas yang harus ia kerjakan dengan kewajiban atau tanggung jawab yang ia miliki.
2. Tugas-tugas yang harus ia kerjakan tetapi menurut pandangan individu tersebut bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
3. Tuntutan yang berbeda-beda yang datang dari atasan, rekan kerja, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
4. Pertentangan dengan harapan-harapan serta keyakinan pribadinya ketika melakukan tugas pekerjaannya.

Faktor-Faktor Penyebab Konflik Peran

Menurut Greenhaus (2000) mengungkapkan bahwa seseorang akan merasakan dampak dari konflik peran yaitu terjadinya ketegangan dalam bekerja. Adapun faktor-faktor penyebab konflik peran sebagai berikut:

1. Permintaan waktu akan suatu peran tetapi tidak hanya satu peran saja, melainkan ada dua peran yang berbeda.
2. Stres yang ditimbulkan dari satu peran kemudian mempengaruhi peran lainnya.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan adanya tekanan yang menimbulkan rasa tegang dari peran dan mempengaruhi peran lainnya.
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi untuk peran yang lainnya tidak dapat disamakan perilakunya ke arah efektif maupun tepat.

Sopiah (2008) mengungkapkan bahwa ada beberapa tipe konflik peran dalam aturan organisasi, yaitu:

1. Inter role conflict atau konflik seseorang dengan dirinya sendiri, terjadi apabila seorang karyawan tersebut memiliki dua peran atau lebih yang masing-masing peran tersebut berlawanan.
2. Intra role conflict, terjadi ketika seorang pegawai menerima peran berlawanan dari orang-orang yang berbeda. Hal ini dapat terjadi apabila peran tertentu memiliki peran yang rumit.
3. Person role conflict, terjadi ketika kewajiban yang dilakukan oleh karyawan dan nilai-nilai dalam organisasional tidak cocok dengan harapan pribadi.

Pemimpin

Kepemimpinan menurut Amirullah (2015:167) adalah orang yang memiliki wewenang untuk memberi tugas, mempunyai kemampuan untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain dengan melalui pola hubungan yang baik guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Griffin (2000) pengertian kepemimpinan dibagi menjadi 2 konsep yaitu sebagai proses dan sebagai atribut. Sebagai proses, pemimpin difokuskan kepada apa yang dilakukan oleh para pemimpinnya yaitu proses dimana para pemimpin menggunakan pengaruhnya untuk memperjelas organisasi. Adapun dari sisi atribut, kepemimpinan adalah kumpulan karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang manajer.

Menurut Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah (2005:255) kepemimpinan adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekuatan, sehingga orang-orang yang dipimpinnya menerima dirinya sebagai sosok yang layak memimpin mereka. Maka kepemimpinan dapat diartikan sebagai suatu proses mempengaruhi dan mengarahkan para karyawannya dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang telah diberikan kepada mereka dan hal ini merupakan potensi untuk mampu

membuat karyawan mengikuti apa yang dikehendaki pemimpinnya menjadi realita.

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri-ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran tercapai atau gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan seorang pemimpin. Berikut ini ada beberapa gaya kepemimpinan. Berdasarkan kepribadian gaya kepemimpinan dibedakan menjadi:

1. Gaya Kepemimpinan Kharismatik
Gaya kepemimpinan kharismatis adalah gaya kepemimpinan yang mampu menarik atensi banyak orang, karena berbagai faktor yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang merupakan anugerah dari Tuhan. Kelebihan gaya kepemimpinan karismatis ini adalah mampu menarik orang. Mereka terpesona dengan cara berbicaranya yang membangkitkan semangat.
2. Gaya Kepemimpinan Otoriter
Gaya kepemimpinan otoriter adalah gaya pemimpin yang memusatkan segala keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya sendiri secara penuh. Segala pembagian tugas dan tanggung jawab dipegang oleh si pemimpin, sedangkan para bawahan hanya melaksanakan tugas yang telah diberikan. Dalam gaya kepemimpinan otoriter, pemimpin mengendalikan semua aspek kegiatan.
3. Gaya Kepemimpinan Demokratis
Gaya kepemimpinan demokratis adalah gaya pemimpin yang memberikan wewenang secara luas kepada para bawahan. Setiap ada permasalahan selalu mengikutsertakan bawahan sebagai suatu tim yang utuh. Dalam gaya kepemimpinan demokratis pemimpin memberikan banyak informasi tentang tugas serta tanggung jawab para bawahannya.
4. Gaya Kepemimpinan Moralis
Gaya kepemimpinan moralis adalah gaya kepemimpinan yang

paling menghargai bawahannya. Kepribadian dasar pemimpin model ini adalah biru. Biasanya seorang pemimpin bergaya moralis sifatnya hangat dan sopan kepada semua orang. Pemimpin bergaya moralis pada dasarnya memiliki empati yang tinggi terhadap permasalahan para bawahannya. Segala bentuk kebijakan ada dalam diri pemimpin ini. Orang-orang datang karena kehangatannya akan terlepas dari segala kekurangannya. Pemimpin bergaya moralis adalah sangat emosional. Dia sangat tidak stabil, kadang bisa tampak sedih dan mengerikan, kadang pula bisa sangat menyenangkan dan bersahabat.

Fungsi Dan Sifat Kepemimpinan

Menurut Amirullah (2015:166) terdapat lima fungsi kepemimpinan yang hakiki, yaitu:

- a) Fungsi penentu arah
Keterbatasan sumber daya organisasi mengharuskan pemimpin untuk mengelola dengan efektif, dengan kata lain arah yang hendak dicapai oleh organisasi menuju tujuannya yang harus sedemikian rupa sehingga mengoptimalkan pemanfaatan dari segala sasaran dan perasaan yang ada. Arah yang dimaksud tertuang dalam strategi dan taktik yang disusun oleh pimpinan dalam organisasi.
- b) Fungsi sebagai juru bicara
Fungsi ini mengarahkan seorang pemimpin untuk berperan sebagai penghubung antara organisasi dengan pihak-pihak luar yang berkepentingan seperti pemilik saham, pemasok, penyalur, lembaga keuangan, dan instansi pemerintah yang terkait.
- c) Fungsi sebagai komunikator
Fungsi pemimpin sebagai komunikator lebih ditekankan pada kemampuannya untuk mengkomunikasikan sasaran-sasaran, strategi, dan tindakan yang harus dilakukan oleh bawahan.
- c) Fungsi sebagai mediator
Konflik-konflik yang terjadi atau adanya perbedaan-perbedaan

kepentingan dalam organisasi menuntut kehadiran seorang pemimpin dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Jadi, kemampuan menjalankan fungsi kepemimpinan selaku mediator yang rasional, obyektif, dan netral merupakan salah satu indikator efektifitas kepemimpinan seseorang.

- d) Fungsi sebagai integrator

Adanya pembagian tugas, sistem alokasi daya dan tenaga, serta diperlukannya spesialisasi pengetahuan dan keterampilan dapat menimbulkan sikap, perilaku, dan tindakan berkotak-kotak dan oleh karenanya tidak boleh dibiarkan berlangsung terus menerus. Dengan kata lain diperlukan integrator (pimpinan) terutama pada hirarki puncak organisasi.

Indikator Kepemimpinan

Menurut Amirullah (2015:170) Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri-ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran tercapai atau gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan seorang pemimpin. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Pelaksaaan tugas.
2. Memberikan dukungan.
3. Mengutamakan hasil dari pada proses.
4. Memberi petunjuk.
5. Menginspirasi.

Kepuasan Kerja

Levy (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sesuatu yang menyenangkan, keadaan emosional yang positif akibat dari penilaian kognitif dari salah satu pekerjaan atau pengalaman kerja. Definisi lain dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2009) bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang.

Pendapat ini serupa dengan Locke dalam Johnson (2004) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan

yang diasosiasikan dengan situasi kerja atau pekerjaan.

Blum dalam Anoraga (2001) mengartikan kepuasan kerja sebagai sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja sedangkan menurut Robbins(2006), kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaan mereka. Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan.

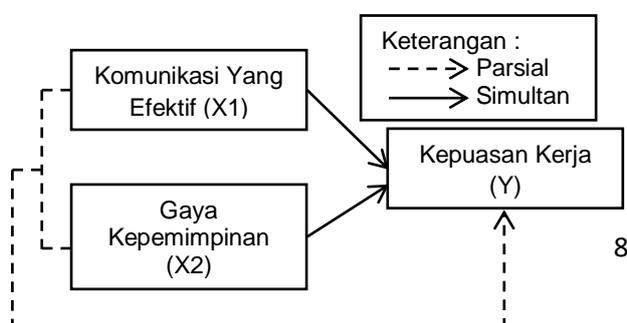
Dimesi Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mengemukakan terdapat tiga dimensi penting dalam kepuasan kerja, yaitu kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja; kepuasan kerja sering kali ditentukan oleh bagaimana hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya; kepuasan kerja mencerminkan beberapa perilaku yang berkaitan. Sedangkan Hulin et al., (1959) mengungkapkan lima dimensi yang mencerminkan karakteristik penting tentang kerja yang ditanggapi karyawan secara efektif, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, supervisi (pengawasan) dan rekan kerja. Luthans (2006) dalam bukunya Perilaku Organisasi secara rinci sebagai dimensi terjadinya suatu kepuasan kerja, dan merupakan pengembangan dari ketiga dimensi sebelumnya, yaitu

1. Pekerjaan itu sendiri.
2. Gaji
3. Kesempatan promosi
4. Pengawasan (Supervisi).
5. Rekan kerja.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori yang ada, serta ruang lingkup penelitian, maka kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Data diolah, 2019.

Gambar diatas menjelaskan bahwa variabel bebas yang digunakan adalah Komunikasi Yang Efektif (X_1) dan Gaya Kepemimpinan (X_2), sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Kerja (Y).

Hipotesis

Pengetian hipotesis menurut Sugiyono (2013) adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai konklusi atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan, kemudian diambil suatu kesimpulan.

Sehubungan dengan uraian di atas maka dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1 : Komunikasi yang efektif berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)
- H2 : Gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).
- H3 : Komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).
- H4 : Diantara Variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan Variabel komunikasi efektif yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian studi kasus pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com) yang merupakan perusahaan penjualan retail peralatan kamera. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survei* dan metode kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2016 : 81) metode *survei* adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau pada saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan kuesioner yang tidak mendalam dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 40 populasi.

Menurut Sugiyono (2016:81) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan tehnik *Sampling* Jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2014:96). Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 40 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel, Sampel dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang berjumlah 40 karyawan PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).

Analisis Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan Hasil pengolahan spss maka didapatkan hasil :

Tabel 1 Hasil Uji Determinasi R Square

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.610 ^a	.793	.339	1.405	1.061

a. Predictors: (Constant), Gaya_Kepemimpinan, Komunikasi_Efektif

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Sumber : Lampiran *Output* SPSS.

Berdasarkan hasil uji regresi diatas, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,793 Koefisien Determinasi berkisar dari nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$), R^2 semakin besar mendekati 1, menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil ini menunjukkan bahwa dari model regresi yang terbentuk, variabel independen mampu menjelaskan variasi perubahan variabel dependen sebesar 79,3%, sedangkan sisanya sebesar 20,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian, untuk menghitung nilai eror pada variabel komunikasi efektif, dan gaya kepemimpinan, terhadap kepuasan digunakan rumus $e=1-R^2$, maka diketahui nilai eror untuk persamaan dua (e), $1-0,793=0,207$.

Tabel 2 Uji T (Uji Parsial) Komunikasi Efektif (X_1), Gaya Kepemimpinan (X_2), Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.202	2.346		3.496	.001
Komunikasi_Efektif	.428	.126	.477	3.400	.002
Gaya_Kepe mimpinan	.168	.097	.343	2.730	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Sumber : Lampiran *Output* Spss.

1. Variabel Komunikasi efektif (X_1) nilai t_{hitung} adalah 3.400 dan nilai sig 0.02. Berdasarkan hasil ini, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,400 > 2.02439$) dan nilai sig < 0.05 serta arah β positif. Hal ini

menunjukkan Komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).

Hipotesis pertama diterima.

2. Variabel Gaya Kepemimpinan (X_2) nilai t_{hitung} adalah 2.730 dan nilai sig 0.047. Berdasarkan hasil ini, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.730 > 2.02439$) dan nilai sig < 0.05 serta arah β positif. Hal ini menunjukkan Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com). **Hipotesis kedua diterima.**

Tabel 3 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	43.346	2	21.673	10.980	.000 ^a
Residual	73.029	37	1.974		
Total	116.375	39			

a. Predictors: (Constant), Gaya_Kepemimpinan, Komunikasi_Efektif

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Sumber : Lampiran *Output* Spss.

Tabel tersebut di atas, menunjukkan F_{hitung} sebesar 10.980 dengan tingkat signifikan 0,000^a sedangkan F_{tabel} yang diperoleh sebesar 3,25. Rumus melihat F_{tabel} $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$ (Lampiran F tabel). Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com). “ **hipotesis ketiga diterima.**

Variabel Yang Dominan

Untuk mengetahui variabel mana yang dominan pengaruhnya diantara variabel bebas dapat dilihat dari ranking koefisien regresi yang distandarkan (β) *standardized of coefficient beta* dari masing-masing variabel bebas. Variabel yang memiliki koefisien beta terbesar adalah variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel terikat.

Tabel 4 Hasil Uji Variabel Dominan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	8.202	2.346	
Komunikasi_Efektif	.428	.126	.477
Gaya_Kepemimpinan	.168	.097	.343

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Sumber : Lampiran *Output* Spss.

Berdasarkan data statistik pada tabel 4.23 diketahui bahwa variabel bebas yang memiliki koefisien beta terbesar adalah variabel Komunikasi Efektif (X_1) dengan nilai koefisien beta sebesar 0.477. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima, yakni Diantara Variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan, Variabel komunikasi efektif yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini berusaha menguji “Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dan Gaya Kepemimpinan berdampak Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)”. dari hasil pengujian, disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi yang efektif berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com)
2. Gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).
3. Komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).
4. Diantara Variabel komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan Variabel komunikasi efektif yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com).

Saran

Berdasarkan pada analisis dan kesimpulan yang berkaitan dengan

penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi efektif yang dilakukan PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com) Surabaya sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi khususnya mengenai komunikasi pimpinan dalam arahan dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan, ketepatan pesan-pesan yang disampaikan, komunikasi berbasis email ataupun media komunikasi berbasis internet (whatsapp dan shot message services serta email), kejelasan komunikasi agar tidak terjadi kesalahan dan kecepatan respon pelaksanaan perintah pimpinan kepada bawahan,
2. Gaya kepemimpinan pada PT. Sarana Belanja Teknologi (plazakamera.com) Surabaya sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi khususnya mengenai pimpinan selalu mengarahkan terhadap pelaksanaan tugas yang akan diberikan kepada karyawan, dukungan penuh terhadap tugas yang diberikan kepada karyawan, pimpinan lebih mengutamakan hasil daripada proses, pemberian petunjuk yang jelas terhadap tugas baru yang diberikan kepada karyawan, pimpinan selalu memberikan inspirasi ketika bawahan merasa kesulitan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan agar peneliti dapat menambah variabel lain sehingga dapat diketahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan, dan perlunya dilakukan penelitian ulang untuk mengetahui peningkatan pengaruh komunikasi secara efektif, gaya kepemimpinan dan konflik peran terhadap kepuasan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
Anfas. 2016. Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap

Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Dealer Di Kota Ternate). Universitas Terbuka, SEMNAS FEKON 2016.

Ardiani, Herlin Tria dan Sulastri Irbayuni. 2017. Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bintang Sidoraya Sidoarjo. UPN Veteran Jawa Timur.

Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Effendy, Onong Uchjana. 2001. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Prenadamedia Group.

Ginting, SY. (2011). Hubungan Self Efficacy Bekerja dan Keluarga dengan Tingkat konflik peran ganda pada Wanita Dewasa Dini. <http://repository.usu.ac.id/bitstream>.

Griffin, Ricky W, (2013), Manajemen, Edisi 7, dialih bahasakan oleh Gina Gania, Jilid 1 Jakarta: Erlangga.

Guffey, Mary Ellen, dkk. 2006. Komunikasi Bisnis: Proses dan Produk. Jakarta; Salemba Empat.

Hamnisah, Herman Sjahruddin, dan Mustafa Gani. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bongaya

Makassar. Jurnal Organisasi Dan Manajemen Issue 2 (Oktober, 2017)

Julianto, Romi Haryo dan Susi Hendriani. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Dan Cukai (DJBC) Riau Dan Sumatera Barat. Pekanbaru (ID). Jurnal Ekonomi: Volume 22 Nomor 2 Juni 2014.

Juwita, Kristin dan Devy Arintika. 2018. Dampak Konflik Peran Pada Stres Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jombang Intermedia Pers (Jawa Pos Radar Jombang). STIE PGRI Dewantara Jombang. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, Vol. 4 (2) Bulan (Mei) p-ISSN: 2407-2648 e-ISSN: 2407-263X

- Luthans, Fred. 2014. Perilaku Organisasi, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta
- Maoe, Verry Alexandra, et al. 2016. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pendeta Gereja Kristen Protestan di Bali. Uninvestitas Udayana. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.5 (2016) : 1279-1308
- Mintzberg, H. (2007). Mintzberg on Management). New York: Free Press.
- Melani, Titis dan Suhaji. 2012. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “Yayasan Pharmasi” Semarang). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. Psikologi Industri dan Organisasi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Purwanto, Djoko. 2006. Komunikasi Bisnis. Jakarta: Erlangga.
- Rudy, Teuku May. 2005. “Komunikasi dan Hubungan Masyarakat International”. Bandung : Refika Aditma.
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
- Schuler, Randal S & Susan E. Jackson. 1997. Strategic Theory Research. Oxlord Blacwell
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2012. Metode Penelitian. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinurat, Elferida J. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Himawan Putra Medan. Universitas Methodist Indonesia. Jurnal Ilmiah Methonomi, Volume 3 Nomor 2 (Juli – Desember 2017).
- Sjafri Mangkuprawira & Aida Vitayala Hubeis. (2007). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tidd, Simon and Raymond A. Friedman. 2002. “Conflict Style and Coping with Role Conflict : An Extention of The uncertainty Model of Work Stress”. Available on line at [hppt://www.ssrn.com](http://www.ssrn.com)
- Wirawan. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.