

**ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI
DI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
(DISPORA) PROVINSI KEPRI**

SKRIPSI

FITRI KARTIKA

NIM : 15612363



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI
DI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
(DISPORA) PROVINSI KEPRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

FITRI KARTIKA

NIM : 15612363

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI
DI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
(DISPORA) PROVINSI KEPRI

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Fitri Kartika
NIM : 15612363

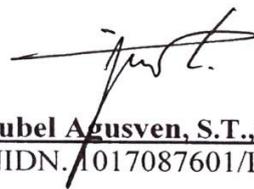
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

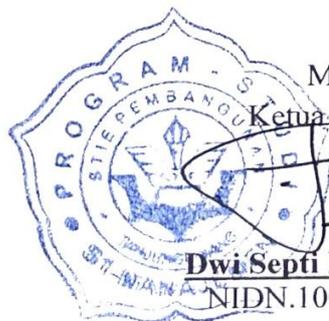
Pembimbing Kedua,



Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., MM
NIDN.10051089003/Asisten Ahli



Tubel Agusven, S.T., M.M
NIDN.1017087601/Lektor



Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani S.T., M.M
NIDN.1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI
DI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
(DISPORA) PROVINSI KEPRI**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

FITRI KARTIKA

NIM : 15612363

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Tujuh Bulan
Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh dan Dinyatakan Telah
Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua



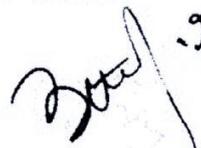
Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., MM
NIDN.10051089003/Asisten Ahli

Sekretaris



Risnawati S.Sos.MM
NIDN.1025118803/Asisten Ahli

Anggota



Betty Leindarita, SE., MM
NIDN. 10300873001 /Asisten Ahli

Tanjungpinang, Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
Ketua



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Fitri Kartika
NIM : 15612363
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.29
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Agustus 2020

Penyusun,



FITRI KARTIKA
NIM : 15612363

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْعَالَمِينَ رَبِّ إِلَهَ الْخَمْدُ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan

karuniaNya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini aku persembahkan untuk diriku sendiri yang sudah kuat berjuang melewati

berbagai rintangan dengan rasa sabar dan penuh rasa percaya diri,

Keluargaku tercinta dan orang tua yang senantiasa mengalirkan doanya,

Teman-teman seperjuangan dalam menimba ilmu Manajemen Sore 2,

Keluarga besar Bidang Sarana dan Prasarana Dispora Provinsi Kepulauan Riau

dan

Kepala Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau

Terimakasih untuk dukungan dan semangatnya,

Terimakasih untuk kasih dan sayang yang selalu diberikan kepadaku,

semoga apa yang aku persembahkan ini bisa membuat kalian bangga kepadaku

Serta,

Ku persembahkan skripsi ini kepada

Almamaterku Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

Pembangunan Tanjungpinang

MOTTO

*“Challenges are what make life interesting and overcoming them is what makes
life meaningful”*

(Joshua J.Marine)

“Success consists of going from failure to failure without loss of enthusiasm”

(Winston Churchill)

*“Good, better, best. Never let it rest. Till your good is better and your better is
best”*

(St. Jerom)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan atas segala rahmat, dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.

Dalam penulisan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan do'a dan moril, serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga diberi kelancaran dalam menulis penyusunan usulan penelitian ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Charly M,SE, M.Ak,Ak selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. Ak. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. M. Ak. Al. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi

Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Imran Ilyas.MM Selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani ST.MM., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M selaku Sekretaris Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang dan Pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak Tubel Agusven, S.T., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
9. Kepada Kepala Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut
10. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa selalu mengarahkan, membimbing dan mendoakan saya.
11. Untuk teman seperjuangan yaitu Juwita yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

12. Untuk team KKN P2EM yang masih selalu sama-sama walaupun sudah tidak sejalan yaitu Ulfah Husainiah, SE. , Ananda Agustina, SE. , dan Windy Arizky terimakasih karena selalu menyemangati penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. *My Support System* Firman Priyudi Agung, SE. terimakasih untuk selalu mendukung dan *mensupport* saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Kritik dan saran pun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, Agustus 2020

Penulis

Fitri Kartika
NIM : 15612363

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	16
2.1.1 Pengertian Manajemen	16
2.1.1.1 Pengertian MSDM	17
2.1.1.2 Fungsi MSDM.....	18

2.1.2	Kepemimpinan.....	21
2.1.2.1	Tipe-Tipe Kepemimpinan	22
2.1.2.2	Fungsi Kepemimpinan	23
2.1.2.3	Sifat-Sifat Kepemimpinan.....	24
2.1.2.4	Teori Kepemimpinan	25
2.1.2.5	Indikator Kepemimpinan	26
2.1.3	Komunikasi Internal	28
2.1.3.1	Pentingnya Komunikasi Internal.....	29
2.1.3.2	Tujuan Komunikasi Internal	30
2.1.3.3	Manfaat Komunikasi Internal	30
2.1.3.4	Cara Komunikasi dalam Komunikasi Internal	31
2.1.3.5	Pendekatan Komunikasi Internal	33
2.1.3.6	Hubungan Komunikasi Internal dengan Kepuasan	34
2.1.3.7	Indikator Komunikasi Internal	35
2.1.4	Kepuasan Kerja.....	35
2.1.4.1	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	36
2.1.4.2	Teori Kepuasan Kerja	37
2.1.4.3	Aspek-Aspek Kepuasan	38
2.1.4.4	Jenis-Jenis Kepuasan.....	38
2.1.4.5	Dampak Kepuasan Kerja.....	40
2.1.4.6	Indikator Kepuasan Kerja	40
2.2	Kerangka Pemikiran	41
2.3	Hipotesis Penelitian.....	43
2.4	Penelitian Terdahulu	43

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Jenis Data	47
3.3	Teknik Pengumpulan Data	48

3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel	50
3.5	Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	51
3.6	Teknik Pengolahan Data	52
3.7	Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1	Uji Kualitas Data	55
3.7.1.1	Uji Validitas.....	55
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.8.1	Uji Normalitas	56
3.8.2	Uji Heteroskedasitas	57
3.8.3	Uji Multikolinieritas	58
3.9	Uji Hipotesis.....	58
3.9.1	Uji T (Parsial).....	58
3.9.2	Uji F (Simultan).....	59
3.10	Regresi Linier Berganda	61
3.11	Uji Koefisien Determinasi.....	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	63
4.1.1	Profil Dinas Kepemudaan dan Olahraga	63
4.1.1.1	Sejarah Dinas Kepemudaan dan Olahraga	63
4.1.1.2	Visi,Misi dan Tujuan	65
4.1.1.3	Struktur Organisasi.....	66
4.1.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi.....	67
4.1.2	Karakteristik Responden	73
4.1.2.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.1.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur	74
4.1.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75

4.1.2.4	Identitas Responden Berdasarkan Posisi	75
4.1.3	<i>Summary</i> Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	76
4.1.3.1	Tanggapan Mengenai Faktor Kepemimpinan...	76
4.1.3.2	Tanggapan Mengenai Faktor Komunikasi Internal.....	78
4.1.3.3	Tanggapan Mengenai Kepuasan Kerja.....	80
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	83
4.1.4.1	Hasil Uji Validitas	83
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	84
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	85
4.1.5.1	Hasil Uji Normalitas	85
4.1.5.2	Hasil Uji Multikolinieritas	86
4.1.5.3	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	87
4.1.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	88
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis.....	89
4.1.7.1	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	89
4.1.7.2	Hasil Uji Simultan (Uji F)	91
4.1.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	92
4.2	Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Jumlah Populasi.....	50
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i>	53
Tabel 3.4	Interprestasi Perhitungan WMS	54
Tabel 3.5	Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	74
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Posisi.....	75
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Variabel Faktor Kepemimpinan.....	76
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Variabel Faktor Komunikasi Internal	78
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Kerja	80
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolineritas.....	86
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4.12	Hasil Uji Parsial (Uji T)	90
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	91
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Hasil <i>Survey</i> Penurunan Kinerja	9
Gambar 1.2	Rekapitulasi Absensi.....	10
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kepemudaan dan Olahraga.....	66
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (Histogram)	85
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas (P-plot)	86
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedasitas	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	: Hasil Tabulasi Data
Lampiran 3	: Hasil Pengolahan Data
Lampiran 4	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran 5	: Hasil Plagiat <i>Checker</i>
Lampiran 6	: Surat Izin Penelitian 6

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA (DISPORA) PROVINSI KEPRI

Fitri Kartika. 15612363. S1 Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang. sayhitofit@yahoo.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepemimpinan dan komunikasi internal yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dimana jumlah populasi sebanyak 133 dan sampel sebanyak 100 konsumen, Pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner dan analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, regresi linier berganda dan uji koefisien derterminasi

Data analisis dengan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 24.00 hasil menunjukkan nilai $Y = 8,167 + 0,232X_1 + 0,697X_2$ dan nilai koefisien determinasi 0.571 atau 57,1 %.

Hasil uji T pada variabel kepemimpinan (X_1) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y) diperoleh nilai $T_{hitung} (1,819) > T_{tabel} (1,660)$ sedangkan hasil uji T variabel faktor komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y) diperoleh nilai $T_{hitung} (4,525) > T_{tabel} (1,660)$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan juga variabel komunikasi internal (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai sedangkan secara simultan kedua variabel penelitian berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dan nilai *R Square* sebesar 56,2% artinya pengaruh variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri. sedangkan sisanya 43,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : kepemimpinan, komunikasi internal dan kepuasan kerja

Dosen Pembimbing 1 : Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M

Dosen Pembimbing 2 : Tubel Agusven, S.T., MM

ABSTRACT

ANALYSIS OF LEADERSHIP AND INTERNAL COMMUNICATION INFLUENCE ON EMPLOYEE SATISFACTION IN DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA (DISPORA) PROVINSI KEPRI

Fitri Kartika. 15612363. S1 Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang. sayhitofit@yahoo.com

This study aims to determine leadership and internal communication that affect employee job satisfaction at the Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri. The type of research used is quantitative research. Where the total population is 133 and the sample is 100 consumers, data collection is done by questionnaire and data analysis using data quality test, classic assumption test, hypothesis test, multiple linear regression and determination coefficient test

Data analysis with multiple linear regression with the help of SPSS software version 24.00 results showed the value of $Y = 8.167 + 0.232X1 + 0.697X2$ and the coefficient of determination 0.571 or 57.1%.

T test results on the leadership variable (X1) on employee job satisfaction (Y) obtained the value of $T_{count} (1,819) > T_{table} (1,660)$ while the t test results of variable internal communication factor (X2) on employee job satisfaction (Y) obtained T_{count} value $(4,525) > T_{table} (1,660)$.

The results showed that the leadership variable (X1) partially had a significant effect on purchasing decisions and also the internal communication variable (X2) partially had a significant effect on employee job satisfaction while simultaneously the two research variables had an effect on employee job satisfaction and an R Square value of 56, 2% means the influence of leadership variables (X1) and internal communication (X2) on the effect on employee job satisfaction at the Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri. while the remaining 43.8% is influenced by other variables not examined.

Keywords : leadership, internal communication and job satisfaction

Supervisor 1 : Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M

Supervisor 2 : Tubel Agusven, S.T., MM

BAB I

PENDAHULUAN

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum mengelola sebuah organisasi adalah mengoptimalkan berbagai sumber daya yang ada agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam suatu organisasi karena sumber daya manusia memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi. Betapa majunya teknologi, berkembangnya informasi dan tersedianya modal, namun tanpa adanya manusia sebagai pengelola dan penggerak akan sulit organisasi mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah organisasi.

Mengingat pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi maka perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di dalam instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai, apabila mampu mengolah dan menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Dalam sebuah instansi pemerintah sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu modal dan memegang peran yang

paling penting dalam mencapai tujuan instansi maupun organisasi. Instansi perlu mengelola sumber daya sebaik mungkin, sebab kunci sukses suatu organisasi bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja akan tetapi faktor manusia bisa dikatakan sumber daya utama yang mampu mengatur, menganalisis dan mengendalikan masalah yang ada di dalam instansi. Selain itu manusia mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status dan latar belakang yang dibawa ke dalam suatu instansi untuk mencapai tujuan.

Pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh semua pihak di dalam suatu instansi pemerintah. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam suatu instansi pemerintah karena sumber daya manusia memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintah. Betapa majunya teknologi, berkembangnya informasi dan tersedianya modal, namun tanpa adanya manusia maka akan sulit bagi instansi pemerintah mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah instansi pemerintah. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, suatu organisasi akan mempunyai peluang yang relatif kecil untuk bertahan dalam menghadapi pesaing yang ada.

Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut UU Nomor 5 tahun 2014 terbagi menjadi dua kategori yakni Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPTK). Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah, sedangkan Pegawai

Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPTK) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu.

Sedangkan pengertian Pegawai Tidak Tetap (PTT) menurut Peraturan Gubernur Kepulauan Riau nomor 31 tahun 2011 tentang pedoman pengaturan pegawai tidak tetap di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau adalah seorang yang diangkat oleh Gubernur untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas-tugas tertentu pada satuan kerja perangkat daerah, adapun ruang lingkup pekerjaan Pegawai Tidak Tetap (PTT) meliputi tenaga teknis, tenaga fasilitas dan petugas satuan pamong praja. Menurut Kemenpan nomor 100/MEN/VI/2014 mengenai ketentuan pelaksanaan perjanjian kerja waktu tertentu, pengertian Tenaga Harian Lepas (THL) adalah seseorang yang melakukan perjanjian kerja dengan instansi maupun perusahaan dalam waktu tertentu atau untuk melakukan pekerjaan tertentu. Proses perekrutan Tenaga Harian Lepas (THL) merupakan kebijaksanaan Pemerintah Daerah (PEMDA) sesuai dengan hak otonomi yang dimiliki.

Pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh semua pihak di dalam suatu instansi pemerintah, untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi dibutuhkan seseorang pemimpin yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi orang lain dalam mengarahkan ataupun mengkoordinasikan untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Pemimpin sebagai pusat control sebuah organisasi diharapkan akan mampu membawa organisasi menjadi lebih berkembang dan maju. Seseorang pemimpin juga menjadi pusat perhatian anggotanya karena dari

pembawaan diri itulah menjadi contoh para anggota bagaimana harus bersikap, bertanggung jawab akan tugas yang diberikan, bagaimana cara berorganisasi dengan baik dan bagaimana menjadi pribadi yang inspiratif. Seseorang yang memiliki kepribadian yang paling menonjol dan pandai membawa diri dan dapat mempengaruhi banyak orang ini membuat orang-orang yang berada disekelilingnya percaya akan kemampuan memimpin sebuah organisasi kearah yang lebih baik sesuai dengan harapan semua anggota organisasi (Thoha, 2013). Seorang pemimpin dituntut untuk mengetahui bagaimana cara untuk memimpin suatu organisasi sesuai dengan kondisi dan situasi yang sama. Maka dari itu, pemimpin harus paham bagaimana cara memimpin sebuah organisasi yang tepat bagi para anggotanya. Tidak hanya itu, pemimpin juga harus tahu bahwa dirinyalah menjadi magnet disebuah organisasi mengingat bahwa ia adalah pusat perhatian para anggotanya yang sering sekali menjadikannya sebagai contoh dalam sebuah organisasi.

Di dalam sebuah organisasi, kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya kelangsungan organisasi. Peran kepemimpinan sangat strategis dan sangat penting di dalam sebuah organisasi. Kartono (2010) mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan inti dari organisasi dan manajemen. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat dan perekonomian yang tidak begitu stabil di Indonesia membuat pemimpin harus fleksibel dan bertahan terhadap segala kondisi yang ada. Namun dalam proses mempertankan dan menjaga kondisi organisasi dengan segala kebijakan yang ditetapkan oleh pemimpin membuat ada beberapa pegawai yang tidak puas akan hal tersebut.

Mengingat pentingnya kepemimpinan dalam sebuah organisasi, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai masalah kepemimpinan, maka dari itu peneliti melakukan observasi penelitian beberapa waktu yang lalu dan juga melakukan wawancara pra penelitian kepada 10 orang responden secara acak (besaran sampel peneliti peroleh dari 10% dari populasi penelitian) pada bulan Oktober 2019 untuk melihat persepsi responden mengenai variabel kepemimpinan, mayoritas jawaban dari responden mereka mengatakan bahwa masalah kepemimpinan yang terjadi di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) dimana sikap pemimpin yang masih belum konsisten atas perkataan dan perbuatan yang dilakukan misalnya pemimpin meminta staf atau pegawai untuk mematuhi dan menaati setiap aturan yang ada namun tanpa disadari pemimpin melanggar aturan yang sudah dibuat tersebut, dimana sikap yang tidak konsisten ini membuat bawahan kurang mempercayai perkataan pemimpin, kemudian sikap pemimpin yang hanya memberikan perintah pengerjaan tugas tanpa adanya intruksi atau arahan yang jelas, kodratnya seorang pemimpin memang memberikan perintah kepada bawahan namun memberikan perintah bukan hanya sekedar perintah saja melainkan pemimpin juga harus memberikan arahan kepada bawahan untuk mengerjakan tugas yang diberikan karena tidak semua staf atau pegawai mempunyai daya tangkap yang cepat akan pekerjaan. Masalah lainnya dimana pemimpin sangat jarang sekali memberikan pujian maupun penghargaan kepada pegawai atas hasil kerja yang dilakukan. Kemudian ada beberapa persepsi pegawai yang mengatakan pemimpin tidak bisa menjadi panutan yang baik bagi pegawai karena sikap yang tidak adil kepada seluruh

pegawai hal ini ditunjukkan dengan adanya perbedaan tanggung jawab dan beban pekerjaan antar sesama pegawai yang memiliki posisi yang sama. Hariyansyah (2014) mengemukakan dalam penelitian yang dilakukan, dimana hasil penelitiannya mengatakan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Selain masalah kepemimpinan, masalah komunikasi internal juga terjadi di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA), Cangara (2011) mengemukakan komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dan dilakukan oleh para pihak internal atau anggota organisasi yang dilakukan secara formal maupun informal. Komunikasi internal sangat berperan penting dalam proses penyebaran informasi dalam suatu organisasi, di mana informasi merupakan aspek yang sangat krusial yang harus ada didalam suatu organisasi. Dengan adanya penyampaian atau penerimaan komunikasi yang baik melalui komunikasi internal, maka para pegawai dapat menyamakan visi dan misi demi mencapai tujuan organisasi. Komunikasi internal yang dapat terjalin baik dapat membantu memupuk dan mempererat hubungan antara sesama pegawai maupun dengan atasan. Dengan adanya pengolahan komunikasi internal yang baik akan dapat membantu tiap pihak internal organisasi dalam menjalankan tugas dan peranan mereka masing-masing serta dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan saling menghormati satu sama lain.

Maka dari itu komunikasi internal sangat diperlukan dan sangat penting dalam suatu organisasi, komunikasi internal sangat diperlukan memudahkan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, bentuk-bentuk komunikasi internal tidak hanya

komunikasi secara tatap muka dengan sesama rekan kerja akan tetapi bisa juga dalam bentuk pertemuan, rapat dan lain sebagainya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ardi Pratama (2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver Gojek di Kota Bandung Raya di mana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai dengan total responden berjumlah 100 orang, penelitian ini menggunakan dua variabel di mana komunikasi internal sebagai variabel bebas dan kepuasan pegawai sebagai variabel terikat. Di mana dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa komunikasi internal sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

Untuk mengetahui mengenai masalah komunikasi internal peneliti melakukan hal sama, sama seperti variabel sebelumnya dimana melakukan wawancara pra penelitian kepada 10 orang responden secara acak (besaran sampel peneliti peroleh dari 10% dari populasi penelitian) pada bulan Oktober 2019 untuk melihat persepsi responden mengenai variabel komunikasi internal. Dari hasil wawancara adapun permasalahan yang terjadi di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri mengenai variabel komunikasi internal yakni adanya masalah komunikasi secara vertikal dimana komunikasi dua arah yang tidak terjalin dengan baik, hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan masih kurang kondusif dimana tidak adanya *feedback* atau umpan balik antara bawahan dan atasan, beberapa pegawai mengatakan bahwa atasan jarang sekali memberitahu pekerjaan secara details, sehingga masih ada pegawai yang masih kurang mengerti mengenai intruksi tugas yang diberikan. Kemudian untuk

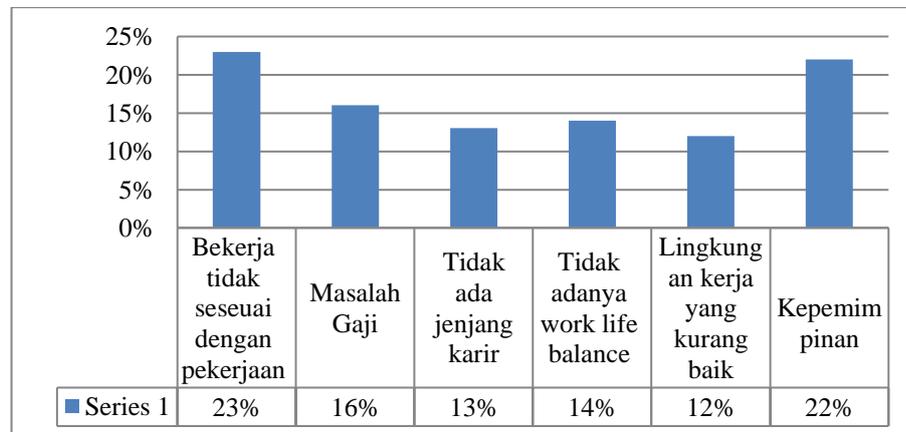
komunikasi secara horizontal adapun permasalahan yang terjadi disebabkan oleh permasalahan personal, adanya perbedaan karakter, kepribadian serta pola pikir membuat adanya perbedaan antara pegawai, hal ini mengakibatkan hubungan komunikasi antara satu pegawai dengan pegawai lainya kurang baik.

Selain masalah kepemimpinan dan komunikasi internal, masalah kepuasan kerja juga terjadi di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri. Menurut Mangkunegara (2013) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang dirasakan seseorang atas pekerjaan yang dilakukan atas pekerjaan yang diberikan. Seseorang yang puas atas pekerjaan yang ia lakukan maka dia akan memberikan hasil kerja yang terbaik baik bagi organisasi sedangkan sebaliknya jika seorang karyawan tidak puas atas pekerjaannya, maka hasil kerja yang diberikan pun kurang baik. Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong peningkatan kinerja atau prestasi individu dan kelompok, yang pada gilirannya akan dapat mendapat tujuan organisasi.

Robbins (2012) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan yaitu gaji, kondisi kerja, karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, kepemimpinan, komunikasi dan kesempatan untuk maju dan ia juga mengatakan bahwa jika seseorang memiliki kepuasan kerja yang rendah maka dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi organisasi seperti mangkir, kerja lamban, mogok kerja dan pindah kerja (*turn over*). Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Robbins, 2012), peneliti juga memperoleh data dari hasil *survey* yang dilakukan oleh Jobstreet.com (2014) kepada seluruh karyawan dari berbagai macam jenis pekerjaan, dimava *survey* ini

dilakukan kepada 17,623 dan dalam hasil *survey*-nya mengatakan bahwa 73% karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan hal ini dikarenakan mayoritas dari mereka bekerja tidak sesuai dengan latar belakang yang mereka miliki, kemudian gaya kepemimpinan yang buruk, lingkungan kerja yang kurang nyaman dan juga masalah gaji yang kurang sesuai, berikut akan peneliti sajikan hasil *survey jobstreet.com* secara *details* pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.1
Hasil Survey (Jobstreet.com, 2014)
Mengenai Faktor Penyebab Penurunan Kepuasan Kerja



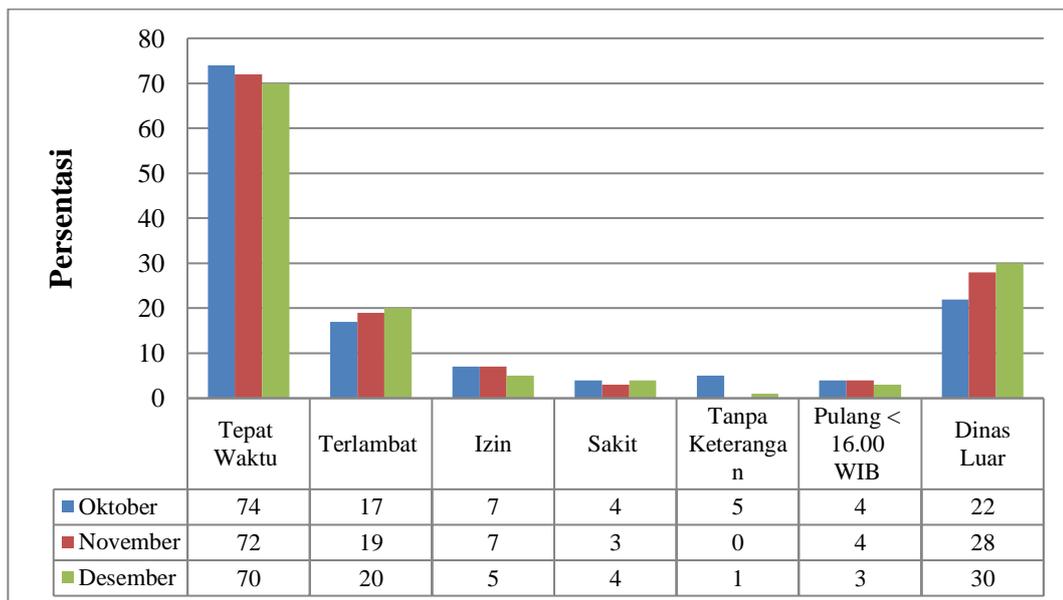
Sumber : Jobstreet.com (2014)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa hasil *survey* yang dilakukan oleh Jobstreet.com (2014) ada beberapa faktor yang memengaruhi penurunan kepuasan kerja karyawan. Faktanya 23% responden mengaku tidak puas karena bekerja tidak sesuai dengan pekerjaan sebesar, 16% karena masalah gaji atau *salary*, 13% karena tidak adanya jenjang karir di tempat kerja sebesar, 14% karena tidak adanya *work life balance* sebesar 14%, 12% karena lingkungan kerja yang kurang baik sebesar dan 22% karena kepemimpinan.

Kepuasan kerja pada dasarnya tentang apa yang membuat seseorang

bahagia atau tidak terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sampai saat ini kepuasan kerja menjadi topik yang menarik untuk dikaji dan diteliti, karena merupakan fenomena yang paling sering terjadi dan dialami oleh pegawai. Masalah kepuasan kerja hampir dialami oleh disemua organisasi begitu juga pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri, seperti yang dikatakan oleh Robbins (2012) faktor yang menyebabkan penurunan kinerja bisa dilihat dari absensi pegawai yang mangkir datang kerja. Berikut akan peneliti sajikan data mengenai rekapitulasi absensi di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri periode Oktober hingga Desember 2019.

Gambar 1.2
Rekapitulasi Absensi Pegawai
Di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri



Sumber : Data Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata pegawai yang datang tepat waktu setiap harinya rata-rata 70%, sedangkan untuk tingkat terlambat rata-rata di atas 5%, kemudian untuk izin dan sakit rata-rata dibawah

5% dan untuk dinas di luar rata-rata di atas 10%. Setiap harinya Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri diwajibkan hadir bekerja pukul 08.00 WIB dan pulang pukul 16.00 WIB dan jam kerja ini berlaku dari hari Senin hingga Juma'at. Akan tetapi jam kerja yang ditentukan sering kali hanya menjadi peraturan tanpa dipatuhi oleh pegawai di Dinas terkait, kondisi seperti ini menunjukkan adanya ketidakpuasan kerja karyawan hal ini sejalan dengan pendapat menurut Notoatmojo (2010). adapun beberapa dampak yang ditimbulkan dari penurunan kepuasan kerja di Dinas Kepemudaan dan Olahraga yakni (DISPORA) Provinsi Kepri yaitu penurunan produktivitas kerja, meningkatnya absensi karyawan, kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kepemimpinan, komunikasi internal dan juga kepuasan kerja seperti yang sudah dijelaskan peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri ?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai

di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri ?

3. Apakah kepemimpinan dan komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya meneliti di Dispora Provinsi Kepri dan responden dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja yang terdiri dari ASN, PTT dan THL oleh karena itu tidak semua memiliki kesempatan promosi maka dimensi promosi tidak dimasukan dan dikarenakan besaran gaji antara pegawai ASN,PTT dan THL tidak sama maka unsur gaji juga dihilangkan pada dimensi kepuasan kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.
3. Untuk mengetahui sebesar besar pengaruh kepemimpinan dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan

Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengetahui pengaruh kepemimpinan dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja di mana hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman bertindak dalam mengambil setiap keputusan atau kebijakan serta untuk menerapkan pengetahuan baik praktek maupun teori yang diperoleh peneliti selama mengikuti perkuliahan di sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) pembangunan di Tanjungpinang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai masalah kepemimpinan dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri

b. Bagi Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi instansi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

c. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini. Adapun pembagian sistematika dalam skripsi ini adalah sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori- teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku- buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan

dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, jumlah populasi penelitian, sampling, definisi operasional variabel dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil akhir dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Robbins dan Coutler (2010) mengatakan manajemen (pengelolaan) adalah hal yang dilakukan oleh para manajer. Namun, pernyataan singkat dan sederhana ini tidak banyak memberikan kejelasan bagi kita. Penjelasan yang lebih baik adalah, manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Kotler (2012) mengatakan manajemen merupakan sebuah proses. Artinya, seluruh kegiatan manajemen yang dijabarkan ke dalam empat fungsi manajemen dilakukan secara berkeseluruhan dan semuanya bermuara kepada pencapaian tujuan perusahaan.

Handoko (2012) mengatakan manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, mengintegrasikan dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan dan fungsi-fungsi yang ada.

Siagian (2010) mengatakan manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu guna mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Sedangkan menurut Hasibuan (2011) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya

secara efektif dan efisien. Solihin (2010) mengatakan manajemen adalah ilmu yang mengandung gagasan atau ide yang terdiri dari merancang, memerintah, mengorganisasikan, mengendalikan dan mengorganisasikan

Berdasarkan pengertian manajemen menurut para ahli di atas maka dapat manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Mangkunegara (2013) mengatakan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Adapun Hasibuan (2011) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Siagian (2010) mengatakan Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur pendayagunaan sumber daya manusia dalam organisasi melalui fungsi manajemen guna mencapai tujuan organisasi. Amtu (2011) mengemukakan manajemen adalah suatu proses atau

kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok kearah organisasional atau maksud-maksud yang nyata. (Solihin, 2010) menyatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian menyatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2011) fungsi manajemen sumber daya manusia membagi menjadi beberapa bagian yaitu

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu tercapainya suatu tujuan

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan yang mengorganisasikan semua karyawannya dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu pencapaian tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah suatu kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan adalah suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan karyawan, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan karyawan agar kebutuhan tersebut dapat bermanfaat untuk karyawan untuk masa kini dan masa akan datang.

7. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung ataupun tidak langsung berupa uang ataupun barang yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya dan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhannya akan sebagai seorang

karyawan.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan yang untuk mempersatukan kepentingan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik bisa dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir dan sebab- sebab lainnya.

2.1.2 Kepemimpinan

Seorang pemimpin adalah orang bergerak lebih awal, berjalan di depan, mengambil langkah pertama, berbuat paling dulu, mempelopori, mengarahkan pikiran, pendapat, tindakan orang lain, membimbing, menuntun dan menggerakkan orang lain melalui pengaruhnya. Coutler (2010) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain yang berada dalam suatu kelompok tertentu melalui tujuan visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya guna mencapai tujuan. Sedangkan Sutrisno (2015) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui komunikasi yang baik antar pimpinan dan bawahan baik itu secara langsung dan tidak langsung dengan tujuan agar orang tersebut dalam mengikuti kehendak dan kemauan pemimpin.

Thoha (2013) mengartikan bahwa kepemimpinan adalah aktivitas untuk memengaruhi orang lain untuk mau diarahkan dan digerakkan melakukan sesuatu pekerjaan demi mencapai tujuan instansi. Kemudian Sagala (2015) mengatakan bahwa kepemimpinan berasal dari bahasa pemimpin, maksudnya adalah orang yang disegani bawahan dan mampu mengarahkan bawahannya untuk dapat melakukan sesuatu. Siagian (2010) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi orang lain yang dipimpin agar dapat bertingkah laku sesuai dengan keinginan pemimpin.

Berdasarkan uraian mengenai pendapat para ahli maka dapat dikatakan bahwa kepemimpinan adalah bagaimana cara seseorang untuk dapat memengaruhi orang lain untuk bersama-sama mencapai tujuan instansi.

2.1.2.1 Tipe-Tipe Kepemimpinan

Hasibuan (2011) mengatakan bahwa ada beberapa tipe kepemimpinan yaitu:

1. Kepemimpinan Pribadi (*Personal Leadership*)

Pemimpin dengan tipe kepemimpinan seperti ini memiliki hubungan yang sangat ketat dengan bawahannya, sehingga tidak adanya batasan antara atasan dan bawahan.

2. Kepemimpinan non Pribadi (*Non-Personal Leadership*)

Pemimpin dengan tipe ini memiliki hubungan yang biasanya hanya sebatas pekerjaan saja, pemimpin hanya memberikan instruksi yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab saja.

3. Kepemimpinan otoriter (*authoritarian leadership*)

Sikap kepemimpinan yang otoriter atau berkuasa sendiri sehingga bawahan melakukan sesuatu bukan karena pekerjaan yang diberikan akan tetapi takut akan sifat atasan.

4. Kepemimpinan kepaternal (*paternal leadership*)

Pemimpin dengan tipe ini tidak pernah memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan dalam setiap permasalahan yang ada, sehingga mengakibatkan setiap keputusan yang diambil harus mendapatkan persetujuan dari dirinya.

5. Kepemimpinan demokratis (*democratic leadership*)

Tipe kepemimpinan ini memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk memberikan ide atau gagasan dapat setiap pengambilan keputusan.

6. Kepemimpinan bakat (*indigenous leadership*)

Pemimpin yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi dan mengarahkan orang lain untuk mengikuti arahan yang diberikan, pemimpin dengan tipe ini biasanya memberikan instruksi atau perintah dengan cara-cara yang cukup menyenangkan.

2.1.2.2 Fungsi Kepemimpinan

Kartono (2010) mengatakan fungsi kepemimpinan yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi penentu arah

Fungsi pemimpin sebagai ujung tombak perusahaan maupun instansi dalam merencanakan suatu program atau sistem kerja guna mencapai tujuan perusahaan dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin.

2. Fungsi sebagai juru bicara

Pemimpin diharuskan untuk bisa menjalin hubungan yang baik dan menjadi juru bicara untuk semua aktivitas operasional yang berhubungan dengan pihak luar.

3. Fungsi sebagai komunikator

Pemimpin yang mampu menciptakan komunikasi yang baik antara dirinya dan bawahannya, pemimpin yang mampu menginstruksikan pekerjaan yang jelas kepada bawahannya.

4. Fungsi sebagai mediator

Kemampuan pemimpin sebagai mediator dalam memecahkan permasalahan yang terjadi dan memberikan solusi yang tepat dan cepat.

5. Fungsi sebagai integator

Posisi atau kedudukan yang paling tinggi dalam struktur organisasi perusahaan atau instansi sehingga memiliki fungsi yang cukup vital dalam setiap proses operasional sehari-hari.

2.1.2.3 Sifat-Sifat Kepemimpinan

Kartono (2010) mengatakan sifat-sifat kepemimpinan sebagai berikut:

1. Kekuatan

Pemimpin yang memiliki kekuatan yang baik secara fisik maupun rohani sehingga dapat menjalankan dan mencapai tujuan.

2. Stabilitas emosi

Pemimpin yang memiliki emosi yang stabil jika dihadapkan pada suatu permasalahan.

3. Pengetahuan tentang relasi instansi

Pemimpin yang mengetahui kemampuan dan sifat para bawahannya, sehingga dapat bertindak sesuai dengan karakter dari para bawahannya.

4. Kejujuran

Pemimpin yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran.

5. Obyektif

Pemimpin harus bisa bersikap obyektif dan mencari tahu akar permasalahan yang sedang terjadi dan mengambil keputusan secara obyektif bukan subjektif.

6. Dorongan pribadi

Dorongan yang timbul dari dalam dirinya untuk memberikan mengabdikan

kepada instansi dan mengayomi bawahannya.

7. Keterampilan berkomunikasi

Pemimpin yang mampu berkomunikasi yang baik dengan para bawahannya.

8. Keterampilan sosial

Pemimpin yang memiliki sikap kepedulian terhadap para bawahannya

9. Kecakapan teknis atau kecakapan manajerial

Pemimpin yang memiliki pengetahuan secara teknis dan memiliki kemampuan *paperwork* yang baik.

2.1.2.4 Teori Kepemimpinan

Teori kepemimpinan menurut Siagian (2010) ada beberapa teori kepemimpinan diantaranya :

1. Teori *great man*

Teori ini mengatakan bahwa seorang memang terlahir sebagai pemimpin bukan diciptakan dari suatu proses pembelajaran. Seorang yang terlahir dan memiliki jiwa kepemimpinan sejak ia dilahirkan, ia yang mampu menggerakkan seseorang melakukan sesuatu biasanya pemimpin jenis ini mewarisi sifat maupun karakter dari kedua orang tuanya.

2. Teori sifat

Teori ini mengatakan bahwa pemimpin memiliki sifat dan karakteristik layaknya seorang pemimpin, adapun sifat yang dimaksud adalah sifat percaya diri, keberanian dalam mengambil risiko, inisiatif.

3. Teori kontingensi

Teori kontingensi fokus pada variabel yang berkaitan dengan lingkungan yang mungkin menentukan gaya kepemimpinan tertentu yang paling cocok.

4. Teori situasional

Teori Situasional mengusulkan bahwa pemimpin memilih tindakan terbaik berdasarkan variabel situasional. Keberhasilan seorang pemimpin menurut teori situasional ditentukan perilaku pemimpin dalam menghadapi secara situasi yang sedang terjadi

2.1.2.5 Indikator Kepemimpinan

Kartono (2010) mengemukakan 4 indikator kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1. *Idealized influence*

Pemimpin harus menjadi contoh yang baik, yang dapat diikuti oleh karyawannya, sehingga akan menghasilkan rasa hormat dan percaya kepada pemimpin tersebut.

2. *Inspirational motivation*

Pemimpin harus bias memberikan motivasi dan target yang jelas untuk dicapai oleh karyawannya.

3. *Intellectual simulation*

Pemimpin harus memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berani memberikan ide-ide dan gagasan yang inovatif dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menjadi *problem solver* dalam

pengambilan keputusan.

4. *Individualized consideration*

Pemimpin yang mau mendengarkan keluhan kesah dari karyawannya dan juga pemimpin yang peduli terhadap kebutuhan para karyawannya.

Sedangkan menurut Suntoyo (2012) kepemimpinan terdapat lima indikator yakni sebagai berikut :

1. Cara berkomunikasi

Setiap pemimpin harus mampu memberikan informasi yang jelas dan untuk itu harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan lancar. Karena komunikasi yang baik dan lancar, tentu hal ini akan memudahkan bagi bawahannya untuk menangkap apa yang dikehendaki oleh pemimpin.

2. Pemberian motivasi

Seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan untuk memberikan dorongan-dorongan atau motivasi kepada bawahannya. Perhatian dari seorang pemimpin sangat berarti bagi bawahan baik itu dari segi penghargaan ataupun pengakuan sangat memberikan makna yang sangat tinggi bagi karyawan.

3. Kemampuan memimpin

Setiap pemimpin mempunyai kemampuan memimpin yang berbeda-beda, hal ini terlihat dalam gaya kepemimpinannya, apakah mempunyai gaya kepemimpinan yang demokratis, orokratis, partisipatif dan lainnya.

4. Pengambilan keputusan

Seorang pemimpin harus mampu mengambil keputusan berdasarkan fakta dan peraturan yang berlaku di suatu perusahaan ataupun organisasi.

5. Kekuasaan yang positif

Pemimpin dalam menjalankan organisasi atau perusahaan walaupun dengan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda tentu harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada bawahannya agar dapat bekerja dengan baik.

Berdasarkan dimensi kepemimpinan yang sudah peneliti kemukakan maka peneliti akan menggunakan indikator kepemimpinan menurut Suntoyo (2012) yang dirasa sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan.

2.1.3 Komunikasi Internal

Cangara (2011) komunikasi internal adalah hubungan yang mengalir diantara individu dengan tujuan menyampaikan informasi dan pengertian dari orang yang satu ke orang yang lain dalam lingkungan organisasi.

Mulyana (2013) komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi dan faktor yang sangat vital dalam penyampaian suatu pesan. Komunikasi internal meliputi kejelasan sumber-sumber komunikasi, komunikasi dari atasan ke bawahan. Kemudian Effendy (2017) mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan

pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal. Mangkunegara (2013) mengatakan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang terjalin ke atas dan ke bawah juga secara vertikal dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pengertian komunikasi menurut para ahli maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan antara satu orang ke orang lain di dalam suatu perusahaan.

2.1.3.1 Pentingnya Komunikasi Internal dalam Suatu Perusahaan

Pelaksanaan komunikasi internal menjadi komponen yang sangat penting karena dengan komunikasi tersebut dapat dikenali adanya harapan manajemen maupun perusahaan. Mulyana (2013) mengatakan secara tegas pentingnya komunikasi internal dalam suatu perusahaan yakni :

1. Komunikasi internal merupakan forum strategis bagi manajemen untuk menyampaikan kebijakan organisasi. Apabila komunikasi internal tidak dilaksanakan mudah sekali terjadi kesalahpahaman serta berbentuk desas desus yang tidak benar
2. Melalui komunikasi internal, karyawan memperoleh kesempatan untuk mengemukakan pendapat kepada manajemen tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. Komunikasi dengan karyawan merupakan langkah awal memulai dan membina hubungan baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasan
4. Komunikasi internal yang dilakukan secara intensif dapat mendorong motivasi dan kepuasan kerja seorang karyawan. Semakin puas seorang karyawan maka akan berdampak baik bagi perusahaan karena karyawan

yang puas akan manajemen perusahaan akan mengerjakan tugas dan instruksi dengan baik

5. Komunikasi internal menjadi sarana terbentuknya rasa saling percaya antara karyawan dengan pihak manajemen. hal ini sangat baik untuk membangun sikap dan rasa solidaritas dan peduli terhadap sesama karyawannya.

2.1.3.2 Tujuan Komunikasi Internal

Selanjutnya menurut Mulyana (2013) mengatakan bahwa tujuan dari komunikasi internal yakni :

1. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik dapat dipergunakan dalam suatu perusahaan atau organisasi
2. Untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawannya
3. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijakan, peraturan dan ketenagakerjaan dalam sebuah organisasi
4. Sebagai sarana saluran komunikasi internal bagi karyawan untuk menyampaikan saran atau informasi yang berhubungan dengan pekerjaannya

2.1.3.3 Manfaat Komunikasi Internal

Moerdijati (2012) mengemukakan ada beberapa manfaat komunikasi internal antara lain sebagai berikut:

- a. Komunikasi internal merupakan sebuah forum strategis bagi manajemen dalam menyampaikan kebijaksanaan organisasi. Apabila komunikasi

internal tidak dilaksanakan maka mudah sekali terjadi kesalahpahaman serta terbentuk desas-desus yang tidak benar. Individu akan membuat asumsi sendiri, bahkan mendengar informasi yang tidak benar dari sumber luar.

- b. Melalui komunikasi internal, individu memperoleh kesempatan untuk menyatakan pendapatnya kepada manajemen tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya.
- c. Komunikasi dengan karyawan merupakan langkah awal dari membina hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Terdapat kecenderungan bahwa masyarakat sekitar lebih percaya kepada karyawan dari manajemen.
- d. Komunikasi internal yang dilakukan secara efektif akan mampu mendorong motivasi dan kinerja seseorang. Apabila motivasi dan kinerja karyawan meningkat maka pada giliran berikutnya diikuti pula dengan meningkatkan produktivitas

Komunikasi internal menjadi sarana terbentuknya rasa saling percaya antara karyawan dan manajemen. Oleh karena itu perlu ditingkatkan komunikasi dua arah yang mampu menghubungkan antara manajemen dengan karyawan. Perlu dikondisikan agar karyawan tidak merasa takut untuk menyampaikan pendapat kepada manajemen.

2.1.3.4. Cara Komunikasi dalam Komunikasi Internal

Puput (2016) mengemukakan komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di lingkungan kantor atau organisasi. Sebagaimana tujuan dari komunikasi internal sendiri yakni meningkatkan kinerja sumber daya

manusia dalam suatu perusahaan. Ada beberapa cara berkomunikasi dalam komunikasi internal yakni :

a. Melalui forum

Forum baik formal ataupun dapat menjadi cara melakukan komunikasi internal. Terutama komunikasi organisasi yang terjadi antara karyawan yang berbeda dalam lingkup manajemen. Biasanya forum ini digunakan untuk membahas mengenai obrolan yang tidak terlalu serius namun diselingi dengan canda tawa dan isi obrolan tidak terkesan serius.

b. Group obrolan

Seiring dengan perkembangan teknologi maka komunikasi internal juga ikut mengalami perkembangan. Kini setiap organisasi rata-rata memiliki group obrolan di media sosial masing-masing. Hal ini mempermudah dalam menginformasikan pengumuman penting, diskusi atau bahkan juga izin.

c. Rapat

Rapat biasanya merupakan agenda rutin dalam sebuah organisasi. Pemimpin rapat biasanya adalah pimpinan organisasi itu sendiri. Rapat dapat membahas berbagai hal, mulai dari target bulanan, pencapaian hingga hambatan dan kendala yang dihadapi.

d. Diskusi

Diskusi merupakan salah satu cara untuk menkomunikasikan internal dalam organisasi. Diskusi dilakukan biasanya untuk memecahkan masalah atau juga sumber dari masalah yang ditentukan solusinya.

Diskusi bisa dilakukan secara formal maupun tidak tergantung pada jumlah pesertanya.

e. Persentasi

Persentasi atau pemaparan biasanya dilakukan untuk menyampaikan suatu yang berhubungan dengan hal yang baru dalam suatu perusahaan. Biasanya jika ada pokok permasalahan atau topik baru yang ingin maka persentasi dilakukan sebagai komunikasi yang efektif.

f. Obrolan informal

Komunikasi internal juga dapat melalui obrolan informal. Biasanya terjadi disaat-saat yang tidak formal dan cenderung santai.

g. Komunikasi secara vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahannya. Dalam komunikasi vertikal pemimpin memberikan instruksi atau tugas-tugas kepada bawahannya

h. Komunikasi secara horizontal

Komunikasi antara sesama karyawan. Berbeda dengan komunikasi vertikal secara formal jenis komunikasi ini tidak informal. Karyawan melakukan komunikasi horizontal baik sedang dalam bekerja maupun tidak.

2.1.3.5 Pendekatan Komunikasi Internal

Ada dua macam pendekatan komunikasi internal Cangara (2011) yakni :

1. Pendekatan komunikasi personal

Komunikasi *personal* adalah komunikasi antar dua orang yang secara langsung bertemu dan bertatap muka. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan komunikasi *personal* sebagai berikut :

- a. Bersikaplah empati dan simpati
- b. Tunjuklah sebagai pembicara tepercaya
- c. Bertindak sebagai pembimbing bukan pendorong
- d. Kemukaan fakta, realita dan kebenaran
- e. Berbicaralah dengan gaya mengajak
- f. Jauhkan bersikap supel
- g. Jangan mengkritik
- h. Jauhkan sikap emosional dan bicaralah secara meyakinkan.

2. Pendekatan komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang digunakan dengan lebih dari satu komunikasi atau kelompok individu lain dalam situasi bertemu atau bertatap muka.

2.1.3.6 Hubungan Komunikasi Internal dengan Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) mengatakan bahwa variabel komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan gojek Kota Bandung Raya, hal ini didukung oleh hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka hal ini berdampak baik bagi perusahaan Gojek karena semakin puas pelanggan atas pelayanan yang diberikan maka sangat menguntungkan bagi pihak perusahaan.

2.1.3.7 Indikator Komunikasi Internal

Berdasarkan teori Wayne dan Faules. (2013), komunikasi internal dapat dibagi menjadi 2 dimensi yakni komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan di dalam sebuah organisasi komunikasi vertikal berdasarkan alirannya yaitu dibagi menjadi 2 yaitu komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah.

- a. Komunikasi ke atas terdiri dari instruksi, pujian, petunjuk, informasi maupun teguran.
- b. Komunikasi ke bawah terdiri dari laporan, keluhan, pendapat dan saran.

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan, posisi sama dalam suatu organisasi.

2.1.4 Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu emosi seseorang yang memandang puas atau tidak puas atas pekerjaan yang dilakukan Sedangkan menurut Efendi (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah rasa di mana seorang pegawai memandang suatu pekerjaan baik itu secara positif maupun negatif. Menurut Mangkunegara (2013) mengatakan kepuasan

kerja adalah suatu perasaan yang dirasakan seseorang atas pekerjaan yang dilakukan atas pekerjaan yang diberikan. Sedangkan menurut Robbins (2012) mengatakan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang karyawan dan banyaknya yang mereka terima yakni apa yang seharusnya mereka terima. Hasibuan (2011) mengatakan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan adalah rasa puas atau tidak puas atas pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja karyawan merupakan sikap umum karyawan terhadap berbagai aspek maupun pekerjaan yang dijalankannya. Jika seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang rendah maka karyawan tersebut akan menunjukkan hasil kerja yang tidak baik kepada perusahaan tersebut.

2.1.4.1 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja seseorang tidak hanya gaji, tetapi terkait dengan pekerjaan itu sendiri, dengan faktor lain seperti hubungan dengan atasan, rekan sekerja, lingkungan kerja dan aturan-aturan. Hasibuan (2011) mengklasifikasikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yang berkaitan dengan beberapa aspek, yaitu :

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, berupa deskripsi jabatan tentang apa yang harus

dikerjakan oleh pegawai.

3. Rekan sekerja, adalah orang yang ada dilingkungan kerja yang membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan, rekan kerja juga bias dimaksud dengan teman.
 4. Atasan, adalah seorang yang memimpin instansi dan melakukan sesuatu langkah dan strategi demi mencapai tujuan instansi, atasan juga sebagai seseorang yang mampu memengaruhi orang lain guna mengikuti perintah dan instruksinya
 5. Promosi, adalah kesempatan untuk menduduki posisi yang lebih baik guna mengembangkan karir dan pengetahuan yang dimiliki.
- Lingkungan kerja, adalah keadaan yang ada disekitar tempat kerja yang membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan, lingkungan kerja terdiri dari 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik

2.1.4.2 Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja adalah teori yang mendeskripsikan tentang apa yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada karyawan. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja (Hasibuan, 2011) yaitu :

1. Two Factor Theory

Teori ini mengatakan bahwa rasa puas dan tidak puas seseorang berasal dari motivator dan *hygiene factors*. Ketidakpuasan seseorang bias dipengaruhi oleh oleh beberapa faktor misalnya upah atau kompensasi yang diberikan oleh perusahaan, rekan kerja, atasan atau gaya

kepemimpinan seseorang sehingga menimbulkan rasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaan yang diberikan. Karena faktor mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintainance factors*. Sebaliknya ketidakpuasan kerja seseorang bisa berasal dari dalam diri seseorang misalnya pengakuan atas pekerjaan yang diberikan dan rasa ingin dihargai oleh sesama rekan kerja dan atasan, faktor inilah yang dinamakan *motivators*.

2. Value Theory

Menurut teori ini mengatakan bahwa sejauh mana pekerjaan dapat diterima oleh karyawan, sejauh mana karyawan merasa puas atas pekerjaan yang diberikan.

2.1.4.3 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Hasibuan (2011) mengatakan ada beberapa aspek kepuasan kerja karyawan yakni sebagai berikut :

- a. Aspek psikologis, berhubungan dengan kewajiban karyawan meliputi minat, ketentraman kerja sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- b. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan dan umur
- c. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi social baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.

2.1.4.4 Jenis Kepuasan Kerja

Hasibuan (2011) mengatakan kepuasan kerja dibedakan menjadi tiga jenis yakni :

a. Kepuasan dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun itu penting.

b. Kepuasan di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati di luar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Balas jasa atau kompensasi digunakan karyawan tersebut akan mencukupi kebutuhan-kebutuhan. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja di luar pekerjaan lebih memerhatikan balas jasa yang diterima. Karyawan merasa puas apabila memperoleh balas jasa atau imbalan yang cukup besar

c. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan

di luar pekerjaan ini akan merasa puas apabila hasil kerja dan balas jasa dianggap adil.

2.1.4.5 Dampak Kepuasan Kerja

Notoatmojo (2010) mengatakan dampak kepuasan kerja perlu dipantau dalam mengaitkan pada keluaran-keluaran yang dihasilkan yakni :

- a. Kepuasan kerja yang menurun menyebabkan penurunan produktivitas kerja
- b. Kepuasan kerja yang menurun menyebabkan tingginya *turn over*
- c. Meningkatnya absensi karyawan
- d. Kepuasan kerja menurun membuat seringnya terjadi kecelakaan kerja

2.1.4.6 Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2011) adalah sebagai berikut :

1. Berat ringanya pekerjaan
2. Suasana dan lingkungan pekerjaan
3. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
4. Balas jasa yang adil dan layak
5. Penempatan sesuai dengan keahlian
6. Sifat pekerjaan yang tidak monoton

Sedangkan menurut Suntoyo (2012) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yakni sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri

Sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan

kesempatan untuk maju atau belajar, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan dan menerima tanggung jawab selama bekerja.

2. Kesempatan promosi

Berhubungan dengan masalah kenaikan jabatan, kesempatan untuk maju dan mengembangkan karir.

3. Pengawasan

Termasuk di dalamnya hubungan antara karyawan dan atasan yang berhubungan dengan kualitas pekerjaan dan pemantauan yang dilakukan atas pekerjaan tersebut.

4. Rekan kerja

Sejauh mana hubungan komunikasi antar sesama rekan kerja atau kolega.

5. Kondisi kerja

Menyangkut dengan suasana kerja yaitu peralatan kerja, ventilasi, pencahayaan, tata ruang dan lain sebagainya.

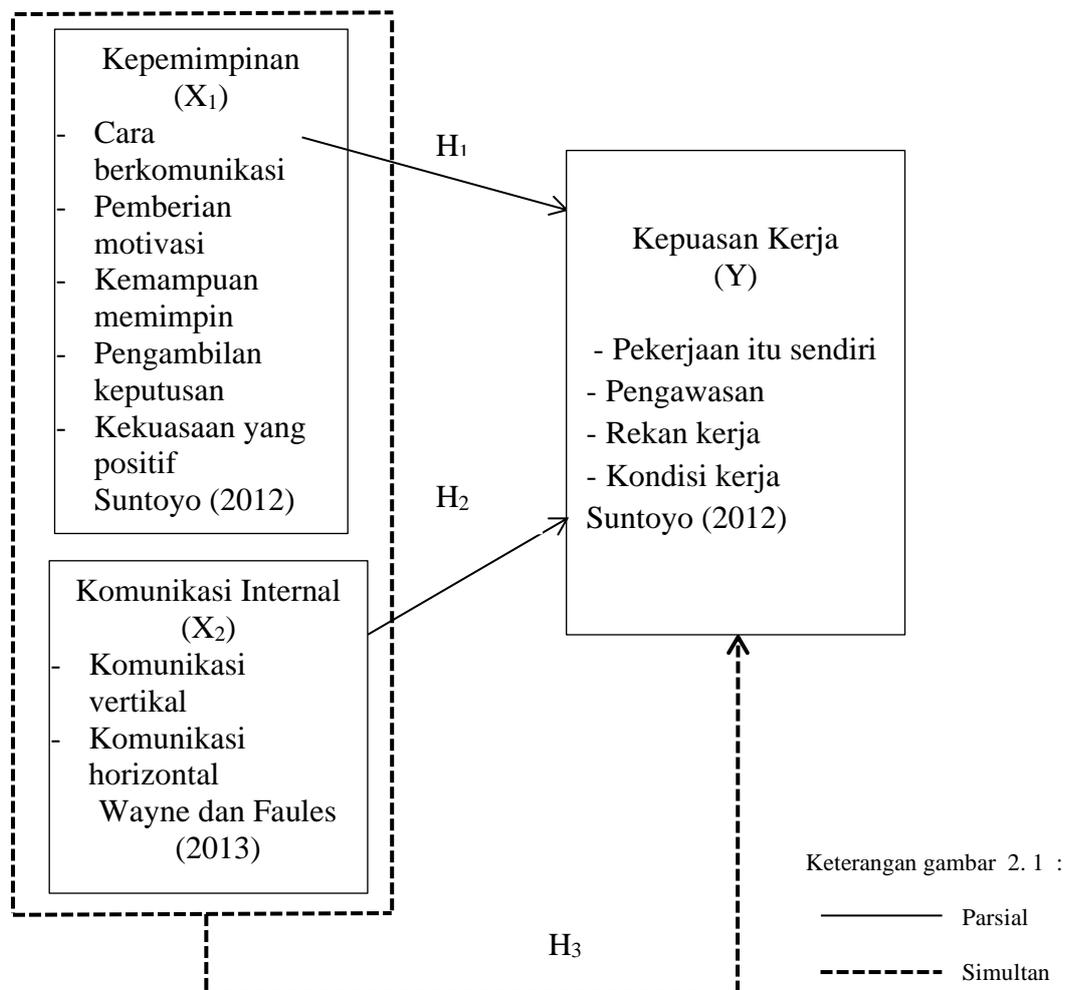
Berdasarkan beberapa dimensi kepuasan kerja menurut ahli maka peneliti akan menggunakan dimensi kepuasan kerja menurut Suntoyo (2012) karena dianggap sesuai dengan keadaan di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA).

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-

gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka pemikiran ini disusun oleh peneliti berdasarkan deskripsi teori untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu kerangka pemikiran merupakan penggambaran alur pemikiran peneliti tentang objek atau permasalahan penelitian dengan tujuan untuk menjawab permasalahan penelitian. (Sugiyono 2015).

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Disesuaikan berdasarkan kebutuhan penelitian (2020)

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini yakni:

- H₁ : Diduga ada pengaruh variabel kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri
- H₂ : Diduga ada pengaruh variabel komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.
- H₃ : Diduga ada pengaruh variabel kepemimpinan dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan yang berhubungan dengan variabel penelitian :

1. (Hariyansyah, 2014) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur, adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 76 pegawai dan teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan uji hipotesis, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat dikatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pegawai hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} 10.443 sedangkan nilai F_{tabel} 3.117 artinya nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} . Sedangkan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan sebesar 42.7%

2. Hariyansyah (2014) juga melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur, dimana tujuan dilakukan penelitian, total responden dalam penelitian ini sebanyak 75 orang, dalam hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji hipotesis secara simultan maka dapat dikatakan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai hal ini dibuktikan dengan nilai uji T_{hitung} 10.643 sedangkan T_{tabel} 5,3 dan nilai signifikan dibawah 0.05 artinya hipotesis tersebut diterima.
3. Herbudiningtyas (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pematang, penelitian ini menggunakan dua variabel di mana komunikasi internal sebagai variabel bebas dan kepuasan pegawai sebagai variabel terikat. Di mana indikator atau alat ukur variabel komunikasi internal menggunakan komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi antara pegawai atau komunikasi horizontal, sedangkan kepuasan pegawai menggunakan indikator pekerjaan itu sendiri, gaji, sikap atasan dan hubungan antar rekan kerja. Metode analisis data menggunakan koefisien korelasi dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil

pengujian hipotesis nilai $T_{hitung} 15.567 > T_{tabel} 1.987$.

4. Mena & Kasmiruddin (2015) dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Duta Palma Nusantari Sei, Kuko, Benai dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 58 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berumur 31-40 tahun sedangkan latar belakang pendidikan mayoritas adalah tamat SMA, berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel komunikasi internal mereka mengatakan bahwa pimpinan belum mampu berkomunikasi dengan bawahan, hal ini ditunjukkan dengan sikap pemimpin yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan karyawan. Sedangkan berdasarkan hasil uji hipotesis maka dapat dikatakan bahwa variabel komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dikarenakan nilai atau batas toleransi kesalahan kurang dari sebesar 0.05
5. Mayesha (2017) dengan judul *Impact of Supervisory Communication Skills on Employee Job Satisfaction: A Case Study on KIA Motors*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi pengawas memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Keterampilan Komunikasi Pengawas juga mencakup kejelasan umpan balik dan juga keterampilan komunikasi interpersonal. Secara khusus, keseluruhan 66,67% dari karyawan yang mengambil bagian dalam *survey* setuju bahwa

komunikasi pengawasan berkontribusi terhadap kepuasan kerja mereka. Namun penelitian ini tunduk pada keterbatasan dalam hal ukuran data yang dikumpulkan (jumlah karyawan) dan unit analisis (hanya satu perusahaan).

6. Bayır (2015) dengan judul penelitian *The Effect Of Leadership on Job Satisfaction* hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan dibuktikan dengan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan uji hipotesis dimana variabel kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dimana batas torelansi kesalahan sebesar 0.02 lebih kecil dari 0.05 dan juga dalam penelitian yang dilakukan peneliti menyarankan agar pemimpin lebih peduli dan lebih *care* terhadap karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja, jika karyawan merasa puas maka akan berdampak positif bagi perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sujarweni (2015) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji dugaan atau hipotesis mengenai hubungan antar variabel penelitian yang diteliti dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenarannya data yang diperoleh.

3.2 Jenis Data

Sugiyono (2015) mengatakan jenis data yang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif ada dua yakni :

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan. Di dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung berdasarkan survei langsung yang dilakukan di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) sesuai dengan variabel penelitian.
2. Data sekunder adalah yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang

melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Data pendukung yang diperoleh penulis dari beberapa sumber yang dinilai mempunyai relevansi dengan penelitian ini seperti jurnal.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015) mengatakan bahwa dalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data adalah suatu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Terdapat beberapa teknik yang dilakukan didalam pengumpulan data dari suatu perusahaan yakni :

a. Kusioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipan, peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkannya tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi. Disini peneliti memang hadir secara fisik ke objek penelitian namun hanya

mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diteliti.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan yang utama yaitu mencari dasar pijakan atau fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukan dengan sementara atau sering pula disebut sebagai hipotesis penelitian, sehingga para peneliti dapat dimengerti, mengalokasikan dan kemudian menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Studi pustaka ini dengan mengumpulkan data dan teori yang relevan terhadap permasalahan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015) populasi merupakan sekumpulan orang, kejadian, sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri tahun 2020 sebanyak 133 orang.

Tabel 3.1
Total Jumlah Populasi

Status Kepegawaian	Jumlah Pegawai
Pegawai	72
PPT	33
THL	28
Total Keseluruhan	133

Sumber : Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepri (2020)

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik yang sama. Sampel diambil berdasarkan *non probability sampling* atau *purposive sampling* dengan kriteria dimana jumlah sampel yang diambil adalah staf. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Umar, 2014) sebagai berikut :

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

Diminta:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau batas aman 5%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah yang diambil dalam penelitian

ini adalah:

$$n = \frac{133}{1 + 133 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{133}{(1 + (133 \times 0.0025))}$$

n = 100 Responden

3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Hubungan antar variabel dengan variabel lain, sehingga dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua macam variabel. Variabel pertama adalah variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel khusus dalam sebuah pengamatan. variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan kerja, sedangkan variabel bebas (*Indipendent variabel*) adalah kepemimpinan dan komunikasi internal. (Sugiyono, 2015)

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel / Konsep Variabel	Dimensi	Skala	Pertanyaan
Kepemimpinan (X ₁) Kemampuan untuk memengaruhi seseorang atau sekelompok orang guna mencapai sebuah visi atau tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi. Kartono (2010)	a. Cara berkomunikasi	<i>Likert</i>	1,2
	b. Pemberian Motivasi		3,4
	c. Kemampuan memimpin		5,6
	d. Pengambilan keputusan		7
	e. Kekuasaan yang positif		8
Suntojoyo (2012)			
Komunikasi Internal (X ₂) komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi dan faktor yang sangat vital dalam penyampaian suatu pesan. (Mulyana 2013)	a. Komunikasi vertikal	<i>Likert</i>	9,10
	- Komunikasi dari atas ke bawah		
	- Komunikasi dari bawah ke atas		11,12
	b. Komunikasi horizontal		13,14

	- Komunikasi menyamping Wayne dan Faules (2013)		
Kepuasan Kerja (Y) sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja Hasibuan (2011)	a. Pekerjaan itu sendiri	<i>Likert</i>	15,16
	b. Pengawasan		17,18
	c. Rekan kerja		19,20
	d. Kondisi kerja		21,22
	Suntoyo (2012)		

Sumber : Konsep Menyesuaikan dengan Penelitian (2020)

3.6. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua cara untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengolahan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program komputer SPSS *Versi 24.0 for Windows* dengan menggunakan regresi linier berganda.

1. *Editing* (pengeditan)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian proses pemberian kode dan pemesanan data teknik statistik.

2. *Coding* (pemberian kode)

Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian kedalam skor numerik atau karakter simbol.

3. *Scoring* (pemberian skor)

Proses pemberian skor dilakukan dengan membuat klasifikasi dan

kategori atas jawaban kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan member tanda *checklist* (\surd) pada jawaban yang telah disediakan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala *likert*.

4. *Tabulating* (tabulasi)

Pada penelitian ini tabulasi tahap pengumpulan data dengan pengelompokan atas jawaban yang diteliti dalam bentuk tabel. Dengan adanya tabulasi dapat diketahui jumlah individu yang menjawab pertanyaan tertentu sehingga dapat dianalisis secara kualitatif.

Table 3.3
Pengukuran Skala *Likert*

No.	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Ketika data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis. Dalam penelitian peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Penskoran dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dengan interval skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju) dan untuk kepentingan penilaian jawaban responden,

maka akan dicari nilai kecenderungan skor responden dengan menggunakan perhitungan *Weight Mean Score* (WMS) (selanjutnya model ini akan terus digunakan) dan menafsirkan skor tersebut dengan cara menkonsultasikan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Tolok ukur yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Interpretasi Hasil Perhitungan WMS
Untuk Variabel Kepemimpinan (X₁), Komunikasi Internal (X₂) dan
Kepuasan Kerja (Y)

Kategori	Rentang Nilai
Sangat Baik	> 4,50
Baik	3,50 - 4,50
Kurang Baik	2,50 - 3,50
Buruk	1,50 - 2,50
Sangat Buruk	≤ 1,50

Sumber : Umar (2014)

3.7. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis. Dalam Penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskripsi kuantitatif. Adapun beberapa teknik analisis data yang digunakan yaitu:

1. Analisis data deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan

yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan *modus*, *median*, *mean*, persen, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan penyajian data dengan menggunakan tabel dengan analisis datanya menggunakan *mean*.

2. Rumus Analisis Data

Rumus analisis data dengan menggunakan rumus *mean*

$$M = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

M : nilai *mean*

X : nilai perkalian hasil pertanyaan penelitian

N : jumlah responden

Setelah pengumpulan data, pengukuran awal pemahaman konsep kelompok eksperimen dan kontrol, selanjutnya uji kualitas data yang digunakan apakah alat ukur penelitian yang digunakan sudah tepat atau tidak.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015) menyatakan item yang mempunyai korelasi dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *bivariate pearson (korelasi pearson product moment)* analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item

dengan skor total. Skor total adalah perjumlahan dari keseluruhan item

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (ditayakan valid).
2. Jika $R_{hitung} \leq R_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, uji realibilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, di mana item yang masuk pengujian adalah item atau tidak menggunakan batasan 0,6. Priyatno (2016) mengatkan realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan atas 0,8 adalah baik.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakini bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (*valid*) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi normalitas, heteroskedasitas dan uji multikolineritas.

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2016), uji normalitas pada model regresi digunakan

untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian berikut:

a. Histogram

Pengujian dengan model histogram memiliki ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi secara normal.

b. Grafik *normality probability plot* dalam uji ini, ketentuan yang digunakan adalah:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Priyatno (2016) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas adalah keadaan di mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas yaitu grafik regresi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka sumbu 0 pada sumbu Y, maka

tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Priyatno (2016) mengatakan bahwa uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel bebas. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Priyatno (2016) mengatakan uji parsial adalah suatu uji digunakan untuk mengetahui secara sendiri-sendiri pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. T_{hitung} pada analisis regresi adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar *error* variabel i

a. Penentuan nilai kritis (T_{tabel})

Untuk menguji hipotesis menggunakan Uji T dengan tingkat signifikan (α) 5% dengan sampel (n)

b. Kriteria hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara variabel variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

Kriteria pengujian:

1. Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.
2. Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti bahwa ada pengaruh variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

3.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan F (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). F_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k= jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA, tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah:

a. Merumuskan Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

Ha : Ada pengaruh secara signifikan antara variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Provinsi Kepri.

Menentukan tingkat signifikansi

b. Menentukan F_{hitung} berdasarkan tabel

c. Menentukan F_{tabel} dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ dan df 2 (n-k-1). N adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen.

d. Kriteria pengujian

Ho ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Ho diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel kepemimpinan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y)

Rumus yang digunakan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Di mana :

Y = variabel terikat (kepuasan kerja)

A = bilangan konstanta atau nilai tetap

b_1, b_2 = koefisien arah regresi

X_1 = variabel bebas (kepemimpinan)

X_2 = variabel bebas (komunikasi internal)

e = *error*

3.11 Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi yaitu untuk melihat persentase pengaruh variabel X_1, X_2 , terhadap Y . adapun koefisien determinasi yang digunakan adalah :

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

Di mana :

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Kuadrat dari koefisien korelasi

Sugiyono (2015) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 3.5
Interpretasi Koefisien Determinasi
Untuk Variabel Kepemimpinan (X_1), Komunikasi Internal (X_2) dan
Kepuasan Kerja (Y)

Kategori	Rentang Nilai
Sangat Rendah	0,00-0,199
Rendah	0,20-0,399
Sedang	0,40-0,599
Kuat	0,60-0,799
Sangat Kuat	0,80-1,000

Sumber : Sugiyono (2015)

DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, Onisimus. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Anggraini, Yenny. 2013. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Sumedang." *Dinamika Ekonomi & Bisnis* Vol. 10 no(Maret):51–66.
- Ardi Pratama, Destian dkk. 2018. "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasa Kerja Mitra Driver Gojek Di Kota Bandung Raya." *E-Proceeding of Management* Vol. 5 no.(Maret):1427–42.
- Bayır, Özge Öztekin. 2015. "The Effect Of Leadership on Job Satisfaction." *Researchgate* DOI: 10.10(February):29.
- Coutler, Stephen p. Robbins dan Marry. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. 2nd ed. Yogyakarta.
- Hariyansyah. 2014. "Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur." *Jurnal Paradigma*, 3(1)(April):13,ISSN: 2252-4266.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2011. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Jobstreet.com. 2014. "Faktor Penurunan Kepuasan Kerja Karyawan." *Jobstreet.Com* 2.
- Kartono, Dr. Kartini. 2010. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. edited by R. Pers.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Made, Suprpta. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Wake Bali Art Market Kuta-Bali)." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 4(6)(issn :2337-3067):13.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M. s. 2002. "Manajemen Sumber Daya Manusia." Pp. 183–89 in *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

- Mayesha, Tasnim. 2017. "Impact of Supervisory Communication Skills on Employee Job Satisfaction: A Case Study on KIA Motors." *European Journal of Business and Management* 9(6):27.
- Mena & Kasmiruddin. 2015. "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Duta Palma Nusantari Sei, Kuko, Benai." *Journal Administrasi Bisnis* 2 (1)(Februari).
- Moerdijati, Sri. 2012. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Revka P. edited by P. R. P. Media.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Komunikasi Efektif "Suatu Pendekatan Lintas Budaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2010. "Pengembangan Sumber Daya Manusia." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*.
- Pace R. Wayne dan Don F. Faules. 2013. *Strategi Mencapai Tujuan Perusahaan*. PT Remaja. Bandung.
- Priyatno, Duwi. 2016. *SPSS Handbook Analisis Data, Olahan Data & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. edited by B. Seru. Yogyakarta.
- Prof. Dr. H. Hafied Cangara. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali P. Jakarta: Rajawali Pers.
- Puput, Purwanti. 2016. *Cara Berkomunikasi Dalam Komunikasi Internal Organisasi*.
- Robbins, Stephen P. 2012. *Management 11th Edition*.
- Sagala, Syaiful. 2015. "Manajemen dan Kepemimpinan Kependidikan Pondok Pesantren." *Jurnal Tabiyah*.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumbar Daya Manusia*. edited by P. B. Aksara. Jakarta.
- Solihin, Ismail. 2010. *Pengantar Manajemen*. edited by P. Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonom*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryana, Tessa Lubis. 2017. "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Komunikasi

Internal Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Citra Citi Pacific Pekanbaru (Studi Pada Pengelola Mall Ska Pekanbaru).” *JOM Fekon* 4(1)(Februari):735–49.

Sutrisno, Edy. 2015. “Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama.” in *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Prenada, Kencana Group., Media.

Thoha, Miftah. 2013. “Perilaku Organisasi : Konsep Dasar Dan Aplikasinya.” *Jakarta: Grafindo Persada*.

RIWAYAT HIDUP
CURICULUM VITAE



Nama : FITRI KARTIKA
Tempat/Tanggal Lahir : BEKASI, 03 FEBRUARI 1996
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Agama : ISLAM
Status : BELUM MENIKAH
Nomor HP : 085263943344
Email : sayhitofit@yahoo.com
Alamat : JL. R. H. FISABILILLAH

Nama orang tua
a. Ayah : ARIF HIDAYAT
b. Ibu : SITI ASIAH
c.

Riwayat pendidikan
a. SD : SDN 2 CIKALONGKULON CIANJUR 2003-2008
b. SMP : SMPN 1 CIKALONGKULON CIANJUR 2008-2011
c. SMA : SMK PASUNDAN 2 CIANJUR 2011-2014
d. Penguruan Tinggi : STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG 2015-sekarang