

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan sangat terbatas sifatnya, maka perusahaan harus mampu untuk memperdayakan dan mengoptimalkan guna untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kelangsungan hidupnya. Menurut Hasibuan (2012:9) "Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar lebih efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat". Sumber daya manusia adalah salah satu dari keunggulan perusahaan untuk bersaing dalam efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya. Berbagai macam latar belakang individual karyawan yang sangat berbeda, seperti pengalaman, ekonomi, pendidikan, harapan, kebutuhan, status, dan lain sebagainya, sehingga dapat menuntut divisi sumber daya manusia perusahaan agar dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia sedemikian rupa sehingga dapat menunjang tujuan organisasi yang ingin dicapainya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan bekerja dengan lebih baik dan semaksimal mungkin, sedangkan karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya lebih sering mengabaikan pekerjaannya dan kemungkinan untuk mengundurkan diri.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangat penting bagi kehidupan seseorang dan di pakai setiap saat dalam berinteraksi antara individu dengan individu lainnya dengan kelompok masyarakat. Proses interaksi sebagai komponen masyarakat,

kelompok individu, dan organisasi dengan sistem kepemimpinan. Seorang pemimpin secara rutin harus berkomunikasi dengan pegawai atau stafnya untuk menyampaikan berbagai informasi penting yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Seorang pemimpin harus lebih baik berkomunikasi dengan pegawai maupun stafnya agar apa yang disampaikan lebih jelas dan efektif di lingkungan kerjanya.

Ali dan Haider (2012) interaksi yang baik antar anggota akan menghasilkan komunikasi efektif. Disamping indikasi rendahnya motivasi, juga terdapat permasalahan lain yaitu komunikasi yang kurang efektif. Pentingnya berkomunikasi bagi kehidupan seseorang dapat dikembangkan kemampuan berkomunikasi dengan seseorang sehingga berkomunikasi sangat efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Setiap fungsi manajemen sumber daya manusia selalu disertai komunikasi, dimulai dari proses seleksi, wawancara sampai pemutusan hubungan kerja semuanya membutuhkan komunikasi. Seiring perkembangan teknologi sudah sangat berkembang dari masa ke masa dan memudahkan masyarakat berkomunikasi baik itu tujuan individu maupun tujuan perusahaan. Dalam perusahaan sangat penting bagi kehidupan perusahaan karena tanpa komunikasi perusahaan tidak akan berjalan lancar dan mengakibatkan perusahaan akan berantakan. Melalui komunikasi seseorang dapat berinteraksi dan berhubungan dengan baik satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dan merupakan faktor penting terjadinya aktivitas masyarakat. Komunikasi berfungsi sebagai kelompok, organisasi, maupun masyarakat termasuk dalam bentuk interaksi sosial yang mempengaruhi kerjasama, kepemimpinan, dan peniruan sosial. Tanpa komunikasi perusahaan tidak akan

berjalan dengan lancar dan tidak ada peluang bagi kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang.

Menurut (Sunyoto, 2017) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Beban kerja yaitu suatu keadaan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan penyelesaiannya oleh pegawai dengan beban kerja yang cukup berat dengan kemampuan yang terbatas dimiliki oleh pegawai. Jika beban kerja terlalu tinggi akan menyebabkan resiko kerja seperti stress dan kelelahan berlebihan, dan jika beban kerja terlalu rendah akan mengakibatkan kebosanan pada karyawan dapat mengurangi efisiensi perusahaan. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Kemudian adapun kepuasan kerja karyawan yang berkaitan dengan aspek keadilan yang diterima karyawan atas apa yang telah dikerjakan disumbangkan oleh perusahaan. Kepuasan kerja karyawan merupakan keadaan rasa emosional dari hati karyawan karena terjadi titik temu antara balas jasa karyawan dari sebuah perusahaan dengan tingkat nilai balas jasa karyawan sesuai dengan yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Apabila aspek keadilan karyawan berjalan dengan baik maka karyawan merasa puas

dan mempunyai semangat kerja yang tinggi. Menurut Nasution (2009) kepuasan kerja merupakan situasi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan terhadap pekerjaan, tingkat supervisi, hubungan antar karyawan, kesempatan untuk berkarier serta kenaikan pangkat dan upah yang sesuai. Kepuasan kerja sangat penting oleh beberapa faktor yang dimana kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan ganjaran yang pantas pada suatu perusahaan. Oleh sebab itu, pemimpin mampu menciptakan komunikasi yang baik kepada pegawainya dan diikuti sertakan dalam melakukan sebuah organisasi agar pegawai tersebut diberi kepercayaan untuk melakukan keputusan bersama.

Organisasi dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul, sehingga akan meningkatkan performa yang nantinya mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Locke dalam Waluyo, (2013:125). Mengatakan Kepuasan kerja adalah hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu kunci bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif sehingga mampu bekerja dengan baik dan benar, selain itu kepuasan kerja karyawan akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan nantinya bagi organisasi. karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan kepuasan kerja karyawan akan berdampak positif terhadap efektivitas organisasi, melalui perbaikan sikap dan tingkah laku serta keterampilan karyawan. Sehingga, bagi masyarakat akan menikmati hasil produksi yang maksimum dari organisasi tersebut.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk / Telkom khususnya di wilayah Kota Palopo Sulawesi Selatan merupakan sebuah perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang perusahaan informasi dan komunikasi (infokom) serta penyediaan layanan dan jaringan yang lengkap di Indonesia. dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi yang saat ini sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Beberapa layanan yang tersedia adalah Telkom Internet Network Submission, Indi Home Telkom, Pemasangan Jaringan TV Kabel dan Jaringan Telepon. Penyiar ini juga dapat menerima pengaduan jika timbul masalah pada jaringan pelanggan Telkom. Pengaduan juga dapat disampaikan secara online melalui website, telkom online melalui media sosial resmi telkom atau melalui layanan telkom. Anda juga bisa mendapatkan informasi kuota billing Telkom atau paket paket jaringan internet melalui kontak media sosial dan kantor resmi Telkom.

Kemudian berdasarkan survei yang dilakukan pihak Telkom (2018) menjelaskan bahwa yang menggunakan layanan IndiHome (Triple Play) bukan hanya di kalangan rumah saja, tetapi melainkan juga produk IndiHome telah digunakan pad, kantor, sekolah, kafe, dan beberapa tempat lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa, dengan perkembangan teknologi dan upaya perbaikan yang dilakukan PT TELKOM diawal perkenalan IndiHome tahun 2015 hingga sekarang di tahun 2020 menunjukkan bahwa produk IndiHome mampu berkembang dan meningkatkan penjualannya di Kota palopo. Sehingga hal ini akan menjadi tantangan tersendiri bagi PT TELKOM untuk menjaga peningkatan pelanggannya. Berkaitan dengan hal tersebut, telah terdapat beberapa pesaing yang juga perlu di perhatikan secara serius oleh pihak PT TELKOM seperti

Perusahaan XL Axiata yang meluncurkan produk XL Home yang telah menyentuh pasar Triple Play di beberapa kota besar di Indonesia diantaranya adalah Kota Makassar dengan menggunakan layanan fiber broadband yang juga di gunakan oleh IndiHome. Dalam rangka memberikan layanan jasa yang terbaik untuk pelanggan perusahaan kini tidak bisa hanya berfokus pada pengembangan produknya saja namun perusahaan juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan tersebut dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan Karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo?
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan Karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan memecahkan masalah yang di hadapi di perusahaan di bidang manajemen termasuk di sumber daya manusia (SDM) terutama di beban kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karawan PT. Telkom cabang di kota palopo.

2. Bagi pemimpin perusahaan selalu mempertimbangkan untuk mengambil keputusan dan meningkatkan beban kerja dan komunikasi antar manajer dan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut.
3. Bagi pembaca diharapkan membuat penelitian ini untuk mengetahui hasil informasi dan sebagai tambahan dan menjadikan penelitian ini sebagai inspirasi kalian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

##### **2.1.1 Pengertian Komunikasi**

Menurut Hidayat (2012:19) kata komunikasi berasal dari bahasa latin “*communicare*” yang berarti menyebarkan atau memberitahukan. Kata *communis* yang berarti milik bersama atau berlaku dimana-mana. Sehingga, komunikasi yaitu usaha untuk membangun sebuah kebersamaan yang dilandasi oleh persamaan tentang sesuatu sehingga mendorong diantara pelaku komunikasi untuk saling memahami sesuai dengan keinginan atau tujuan bersama. Terry et al (2010: 207) mendefinisikan komunikasi adalah sebuah prasarana dengan mana seorang manajer diperlengkapi ia bukanlah suatu kegiatan yang berdiri sendiri, tetapi suatu bagian utama dari hampir semua hal yang dilakukan manajer itu. Arif Sehfudin (2011) mengatakan komunikasi merupakan perbuatan atau kegiatan penyampaian lambang-lambang yang mengandung arti atau makna. Morissan (2013) bahwa manusia sangat terpengaruh oleh komunikasi yang dilakukan dengan orang lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Hamali (2016) mencatat bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana ide dan informasi berupa perintah dan instruksi kerja disampaikan dari seorang pimpinan kepada karyawan atau bawahannya agar dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Didukung hasil wawancara dengan beberapa karyawan, menyatakan bahwa adanya komunikasi yang kurang efektif antar rekan kerja, jika salah satu karyawan melimpahkan pekerjaannya kepada



rekan kerja lainnya dan hasilnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atasan maka karyawan tersebut akan saling menyalahkan.

Tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah untuk mencapai saling pengertian (mutual Understanding) antara kedua pihak. Sebelum pesan dikirim ke komunikator, komunikator menentukan makna dalam pesan (decoding), yang kemudian ditangkap oleh komunikator dan diberi makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya (encoding). Komunikasi yang baik bagi pimpinan ada dua alasan pertama, komunikasi dimana proses fungsi-fungsi manajemen seperti merencanakan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian pelaksanaan. Kedua, komunikasi yaitu kegiatan manajer yang mencurahkan sebagian dari waktunya. jika salah satu karyawan mendelegasikan pekerjaannya kepada rekan lain dan hasilnya kurang memadai dengan apa yang diharapkan atasannya, maka karyawan tersebut akan saling menyalahkan. Jadi komunikasi merupakan upaya membangun kebersamaan yang dilandasi persepsi yang sama tentang sesuatu sehingga didorong antar aktor komunikasi untuk memahami satu sama lain sesuai dengan keinginan atau tujuan bersama. Masalah-masalah ini menimbulkan konflik antar rekan kerja karena komunikasi yang buruk tidak dapat berjalan dengan efektif.

Dari penjelasan menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yaitu:

- a. Proses kegiatan orang lain dan di mengerti apa yang di sampaikan dalam komunikasi tersebut.
- b. Suatu sistem yang terbentuk antara individu dengan individu lainnya.

- c. Suatu sistem agar terbentuk jalinan antar individu

### **2.1.2 Saluran Komunikasi dalam Perusahaan**

Saluran komunikasi ditentukan oleh struktur organisasi atau ditunjukkan oleh berbagai sarana formal lainnya. Menurut Wibowo (2014), tipe saluran-saluran dasar komunikasi adalah komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

#### **1. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal terdiri dari komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas dalam rantai komando. Manajemen harus fokus tidak hanya pada komunikasi ke bawah, tetapi juga pada komunikasi ke atas.

##### a. Komunikasi Kebawah (*downward communication*)

Dari manajemen puncak kemudian mengalir melalui tingkat manajemen ke karyawan dan karyawan dari manajemen terendah. Maksudnya komunikasi Petunjuk arah, informasi, instruksi, nasehat, dan informasi kepada bawahan serta memberikan informasi kepada anggota organisasi tentang tujuan dan organisasi. Berita kebawah biasanya bisa ditulis atau diucapkan diserahkan dengan memo, laporan atau dokumen lain, bulletin, rapat, dan diskusi interaksi antara orang atau kelompok kecil.

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

Merupakan penyampaian informasi dari bawahan ke atasan. hal ini biasanya terjadi saat karyawan ingin menyampaikan usulan, ide, keluhan, pengaduan, laporan.

## **2. Komunikasi Horizontal**

Yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Komunikasi di antara para anggota dalam kelompok kerjasama.
- b. Komunikasi yang terjadi di antara departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

## **3. Komunikasi Diagonal**

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang meluas secara diagonal yang melintasi rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi yang disebabkan oleh hubungan antara departemen dan karyawan. Jenis komunikasi ini mencakup masalah manajemen dan saran dari karyawan. Hubungan staf dan staf dapat bervariasi, menciptakan komunikasi diagonal yang berbeda.

### **2.2.3 Macam-macam Komunikasi**

Macam-macam komunikasi dapat dikelompokkan yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan tempat yaitu:
  1. komunikasi internal terdiri dari:
    - a) Komunikasi horizontal
    - b) Komunikasi vertikal
    - c) Komunikasi diagonal
  2. komunikasi eksternal yaitu:
    - a) Komunikasi dengan pelanggan
    - b) Komunikasi dengan masyarakat
    - c) Komunikasi dengan pers
    - d) Komunikasi dengan lembaga atau organisasi

b. Berdasarkan metode dibagi menjadi:

1. komunikasi langsung yaitu:

- a) Komunikasi antar personal
- b) Komunikasi kelompok (kelompok besar dan kelompok kecil)

2. komunikasi tidak langsung yaitu:

- a) Komunikasi dengan non media massa
- b) Komunikasi dengan media massa

c. Berdasarkan lambang komunikasi yaitu:

1. Komunikasi verbal

- a) Komunikasi lisan dan tulisan

2. Komunikasi non verbal

- a) komunikasi gerak
- b) komunikasi warna
- c) komunikasi gambar

#### **2.1.4 Komunikasi yang Efektif**

Komunikasi yang efektif melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan yang akurat dan memungkinkan dukungan yang jelas antara manajemen dan bawahan dalam proses dua arah. Menurut Wibowo (2014), komunikasi yang efektif diingat melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memiliki gagasan yang jelas tentang pesan yang ingin disampaikan.
- b. Ide harus disajikan dalam bentuk yang sesuai, jika memungkinkan dalam bahasa penerima.

- c. Pilih media komunikasi yang paling tepat, misalnya: Telepon / Fax, Email, Rapat, Memo atau Laporan.
- d. Memastikan bahwa pesan sampai ke penerima, tetapi menyadari bahwa dalam analisis, tanggung jawab untuk menafsirkan isi pesan ada pada penerima.
- e. Lebih mudah dua arah dengan memastikan bahwa makna komunikasi yang dimaksudkan oleh pesan tersebut mencapai tujuannya.

### **2.1.5 Indikator Komunikasi**

Menurut Mangkunegara (2015) Penelitian ini menggunakan indikator komunikasi yaitu:

1. Memperoleh informasi dengan mudah Seseorang dapat bekerja dengan baik apabila dalam suatu proses komunikasi mudah memperoleh informasi sehingga ide atau gagasan dapat ditransfer dengan lancar.
2. Intensitas komunikasi ketika terjadi sesuatu percakapan yang baik, proses komunikasi menjadi lebih lancar. Intensitas komunikasi sangat penting untuk kelancaran komunikasi dalam suatu organisasi.
3. Efektivitas komunikasi artinya komunikasi yang terjadi menjadi lambat, yaitu proses komunikasi yang dilakukan secara perlahan dan tatap muka agar lebih mudah bagi orang lainapa yang disampaikan komunikator.
4. Tingkat pemahaman pesan Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Komunikasi yang baik dan lancar dapat memudahkan seseorang atau penerima memahami pesan yang akan disampaikan.

5. seseorang memahami pesan yang dikirimkan komunikator kepada penerima pesan. Sikap berubah tergantung pada apa yang di komunikasikan.

## **2.2 Beban Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Beban Kerja**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 40 (2012) Beban Kerja adalah besarnya pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan tertentu dalam suatu unit kerja. Ini merupakan penjumlahan dari hasil yang dicapai dan jumlah waktu yang digunakan dalam 1 (satu) tahun. Pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau jumlah kegiatan yang harus didasarkan pada suatu unit organisasi atau pimpinan dalam kurun waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik memperoleh informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi atau jabatan, yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis struktur. Pengertian analisis beban kerja menurut beberapa ahli:

Menurut Tarwaka (2011) Beban kerja merupakan suatu kondisi pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Robbins (2013) menyatakan bahwa beban kerja negatif atau positif adalah suatu masalah persepsi. Persepsi beban kerja ditinjau dari faktor peran dan atribut pekerjaan. Beban kerja bisa berdampak bagi kesejahteraan karyawan ketika karyawan terlalu tinggi (*over load*) atau terlalu sedikit beban kerja (*under load*) Zainal (2016). Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental karyawan, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisiknya sangat lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa

sakit karena suatu pekerjaannya. Hal ini karena persepsi beban kerja sangat erat kaitannya dengan pekerjaan di mana individu memberikan penilaian terhadap sekumpulan persyaratan untuk tugas atau aktivitas yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, terlepas dari apakah mereka berdampak positif atau negatif pada pekerjaan mereka.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Beban Kerja**

Menurut Robbins (2013) beberapa faktor-faktor beban kerja sebagai berikut:

1. Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
  - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti sikap kerja, kondisi kerja, tata ruang, stasiun kerja, tempat kerja, alat dan sarana kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti pendidikan atau pelatihan yang diperoleh, tingkat kesulitan pekerjaan, kompleksitas pekerjaan, dan tanggung jawab pekerjaan.
  - b. Organisasi kerja seperti kerja bergilir, waktu istirahat, masa waktu kerja, kerja malam, model struktur organisasi, sistem pengupahan, pelimpahan tugas, dan wewenang.
  - c. Lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja biologis, lingkungan psikologis, lingkungan kerja fisik, dan lingkungan kerja kimiawi. Ketiga aspek ini disebut "*wrong stressor*".
2. Faktor internal, yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh sebagai respons terhadap beban kerja eksternal, reaksi tubuh disebut stress. Yang mengisyaratkan bahwa kemudahan stress dapat dilihat baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status

gizi, dan kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan

### **2.2.3 Indikator Beban Kerja**

Indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2012:22) yang meliputi antara lain:

1. Target yang perlu dicapai pandangan individu terhadap banyaknya tujuan pekerjaan yang ditetapkan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, menggulung, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi pekerjaan meliputi tentang bagaimana pandangan seseorang tentang kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan tambahan diluar waktu yang ditentukan.
3. Standar pekerjaan kesan yang dimiliki oleh seseorang tentang pekerjaannya, misalnya perasaan yang dimilikinya tentang beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## **2.3 Kepuasan Kerja**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Sumber daya manusia adalah aset terpenting didalam perusahaan karena memiliki peran yang sangat penting dan sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional. Karena perusahaan perlu adanya perhatian agar aset tersebut merasa nyaman bekerja didalam perusahaan. Seorang manajer harus dituntut agar



memberikan suasana yang baik dan menyenangkan juga jaminan keselamatan kerja sehingga karyawan merasa terpuaskan. Jika karyawan merasa senang dalam perusahaan maka karyawan tersebut akan merasa memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya. Konsep suatu kepuasan yang berasal dari bahasa dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. Seorang manajer harus dituntut dengan urutan yang benar menciptakan suasana yang baik dan kesenangan juga menjadi jaminan keamanan bekerja agar karyawan merasa puas. Kepuasan kerja adalah cerminan perasaan karyawan mengenai seberapa puas dan baik pekerjaan mereka sesuai apa yang didapatkan instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kepuasan kerja dengan 5 dimensi yaitu kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri, atasan, teman kerja, upah/gaji dan promosi. Seorang karyawan akan merasa nyaman dan tinggi loyalitasnya pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja sesuai yang diinginkan.

Menurut Hasibuan (2012) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang tercermin dari etos kerja, disiplin dan prestasi kerja. Menurut Colquitt, LePine, Wesson dalam Wibowo (2014), kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang muncul dari pekerjaan atau pengalaman profesional seseorang. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana perasaan kita tentang pekerjaan kita dan apa yang kita pikirkan tentang pekerjaan itu. Menurut As'ad (2012) kepuasan kerja adalah perasaan karyawan melawan pekerjaannya. Selain faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan adalah lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja kondusif

dapat mendorong efektivitas perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2000:193). Bagi Industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Salah satu model teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu teori yang dikemukakan oleh Edward Lawryer yang dikenal dengan *equity model theory*/teori kesetaraan. Intinya teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Harapan kerja tersebut nantinya akan terkait dengan kepuasan kerja seseorang tersebut dalam hal ini karyawan organisasi tersebut, dimana dari harapan yang muncul tersebut akan dibandingkan dengan imbalan dari pekerjaan yang membentuk suatu kesesuaian yakni kepuasan kerja mereka berkata bahwa perasaan ini bisa murah dan tidak menguntungkan tergantung bagaimana karyawan tersebut penilaian aspek kepuasan kerja sendirian. Jadi, kepuasan kerja adalah sikap umum atau emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang dalam memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja juga akan Nampak pada sikap keseharian karyawan melalui kedipsilinan, moral, dan prestasi kerjanya.

### **2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Umam (2010) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Gaji/imbalan yang dianggap adil. Ketika gaji dianggap adil berdasarkan persyaratan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok kerja tertentu, hal itu mengarah pada kepuasan dalam kerja.
2. Kondisi kerja yang mendukung, dengan kondisi kerja yang cerah, sejuk, dan peralatan kerja yang nyaman. Dengan kondisi tersebut maka kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan karyawan.
3. Hubungan Kerja (rekan kerja dan atasan) memiliki hubungan kerja yang baik antara rekan kerja dan atasan di suatu perusahaan dan dapat mendorong karyawan untuk lebih termotivasi sekaligus merasa puas dengan pekerjaannya.

### **2.3.3 Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja**

Menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2014) beberapa cara yang dilakukan agar meningkatkan kepuasan kerja karyawannya antara lain :

1. *Make jobs fun* (membuat pekerjaan menyenangkan)

Orang merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan pekerjaan yang membosankan. Meskipun beberapa pekerjaan bisa membosankan, ada cara untuk menambahkan beberapa tingkat kesenangan ke hampir semua pekerjaan.

2. *Pay People Fairly* (bayar orang dengan adil)

Ketika orang merasa dibayar atau diberi imbalan dan dihargai secara adil, maka kepuasan kerja mereka cenderung meningkat.

3. *Match people to jobs that fit their interests* (Cocokkan orang dengan pekerjaan yang sesuai dengan minat mereka)

Semakin banyak orang merasa bahwa mereka dapat memenuhi kesenangan atau minat mereka saat bekerja, mereka akan semakin puas dengan pekerjaan tersebut.

4. *Avoid boring, repetitive jobs* (Hindari pekerjaan yang membosankan dan berulang)

Orang jauh lebih puas dengan pekerjaan yang memungkinkan mereka berkembang dengan secara mandiri mengontrol bagaimana mereka melaksanakan tugas mereka.

#### **2.3.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans dalam Adolfina (2014) ada beberapa indikator kepuasan kerja karyawan yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan kerja sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

2. Gaji

Upah dan gaji diketahui memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi secara kognitif kompleks dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

3. Promosi

Peluang promosi tampaknya memiliki efek berbeda pada kepuasan kerja. Ini karena promosi datang dalam berbagai bentuk dan disertai penghargaan.

#### 4. Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber kepuasan kerja yang penting. Ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja: pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi lainnya adalah partisipasi atau pengaruh.

#### 5. Rekan Kerja

Rekan kerja atau anggota tim kooperatif adalah sumber kepuasan kerja termudah bagi karyawan individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat, memberikan dukungan, kenyamanan, nasihat dan dukungan kepada anggota individu.

### 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu berdasarkan hasil pencarian yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian terdahulu yang dipublikasikan pada situs internet, didapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan penulis, antara lain terdapat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1**

**Penelitian terdahulu**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1.	Rizky Syahputra Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan kerja Terhadap kinerja karyawan Enc Finance Kedaton Bandar Lampung (2019)	Variabel Bebas (X1): 1. Komunikasi (X1) Variabel Bebas (X): 2. Kepuasan kerja (X2) Variabel Terikat (Y): 1.Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil uji t bahwa komunikasi (X1) Berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pada karyawan ENC Finance kedaton

**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
			Kedaton Bandar Lampung dan Kepuasan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pada karyawan NSC Finance Kedaton Bandar Lampung.
2.	IGede Mahendrawan dan Ayu Desi Indrawati (2015) Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja PT. Panca Dewata Denpasar Rizky Syahputra (2019)	Variabel Bebas (X): 1. Beban kerja (X1) 2. Kompensasi (X2) Variabel Terikat (Y): 1. kepuasan kerja karyawan	Berdasarkan hasil penelitian data diketahui bahwa variabel beban kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Panca Dewata

**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
3.	Sarlina Ludji Talo, Tarsisius Timuneno & Ni Putu Nursiani (2011) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang	Variabel Bebas (X): 1. Beban kerja (X1)  Variabel Terikat (Y): 1. kepuasan kerja karyawan	Pada hasil pengujian Hipotesis dengan menggunakan uji t membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang, hasil ini diperkuat oleh hasil analisis determinansi diperoleh angka R <sup>2</sup> (R Square) yang menunjukkan adanya pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan meskipun pengaruh tersebut relatif lemah.

**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
4.	Fajriana Nugraha <sup>1</sup> dan Suherna (2019) Pengaruh beban kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan melalui mediasi stres kerja dan hubungan rekan kerja	Variabel Bebas (X): 1. beban kerja (X1) 2. komunikasi (X2)  Variabel Terikat (Y): 1. kepuasan kerja karyawan	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa: 1) Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; 2) Komunikasi itu positif dan dampak signifikan terhadap kepuasan kerja; 3) Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja;
5.	Novieka dan Arik Prasetya (2018) Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Studi pada Karyawan PT. PLN perseroarea pasuruan)	Variabel Bebas (X): 1.komunikasi organisasi (X1)  Variabel Terikat (Y): 1.kepuasan kerja (Y1) 2.Komitmen organisasional (Y2)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa saluran komunikasi formal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawann, saluran komunikasi informal berpengaruh terhadap komitmen



**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
			Organisasional karyawan, komunikasi informal berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan, dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan.
6.	Rati Anggraini (2019) Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sumber Tirta Anugrah Rezeki Pekanbaru	Variabel Bebas (X): 1. motivasi (X1) 2. beban kerja (X2)  Variabel Terikat (Y): 1.kepuasankerja karyawan	Hasil analisis data atau regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel motivasi dan beban kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan

**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
7.	Aris Riadi (2015) Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Indonesia Makmur Sejahtera	Variabel Bebas (X): 1. komunikasi (X1) 2. Lingkungan Kerja (X2)  Variabel terikat (Y) 1. Kepuasan Kerja	1). Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Apabila semakin ditingkatkan komunikasi pegawai/karyawan dengan atasan maka kepuasan kerja akan semakin tinggi. 2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. 3). Komunikasi dan Lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
8.	Tenang Safari, Wandy Zulkarnaen, Hesti Nurhanipah (2019) Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PD BPR LPK Garut kota Bayongbong	Variabel Bebas (X): 1.Komunikasi Organisasi (X1) Variabel terikat (Y) 1.Kepuasan Kerja karyawan (Y1)	hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk variabel kepuasan kerja karyawan terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan memiliki koefisien validitas $t_{di}$ atastitik kritis 0,300. Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PD BPR LPK Garut kota Bayongbong dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 28,7%.

**Tabel Lanjutan**

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
9.	Made Pradnya Paramta Saputra dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2019) Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Sres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan	Variabel Bebas (X): 1. Motivasi (X1) 2. Komunikasi (X2) 3. Stres Kerja (X <sub>2</sub> ) Variabel terikat (Y) 1. Kepuasan Kerja karyawan (Y1)	Hasil penelitian ini disimpulkan: 1). Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT > PPILN wilayah Bali, 2). Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PPILN wilayah Bali. 3). Stress kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PPLN wilayah Bali.

**Tabel Lanjutan**

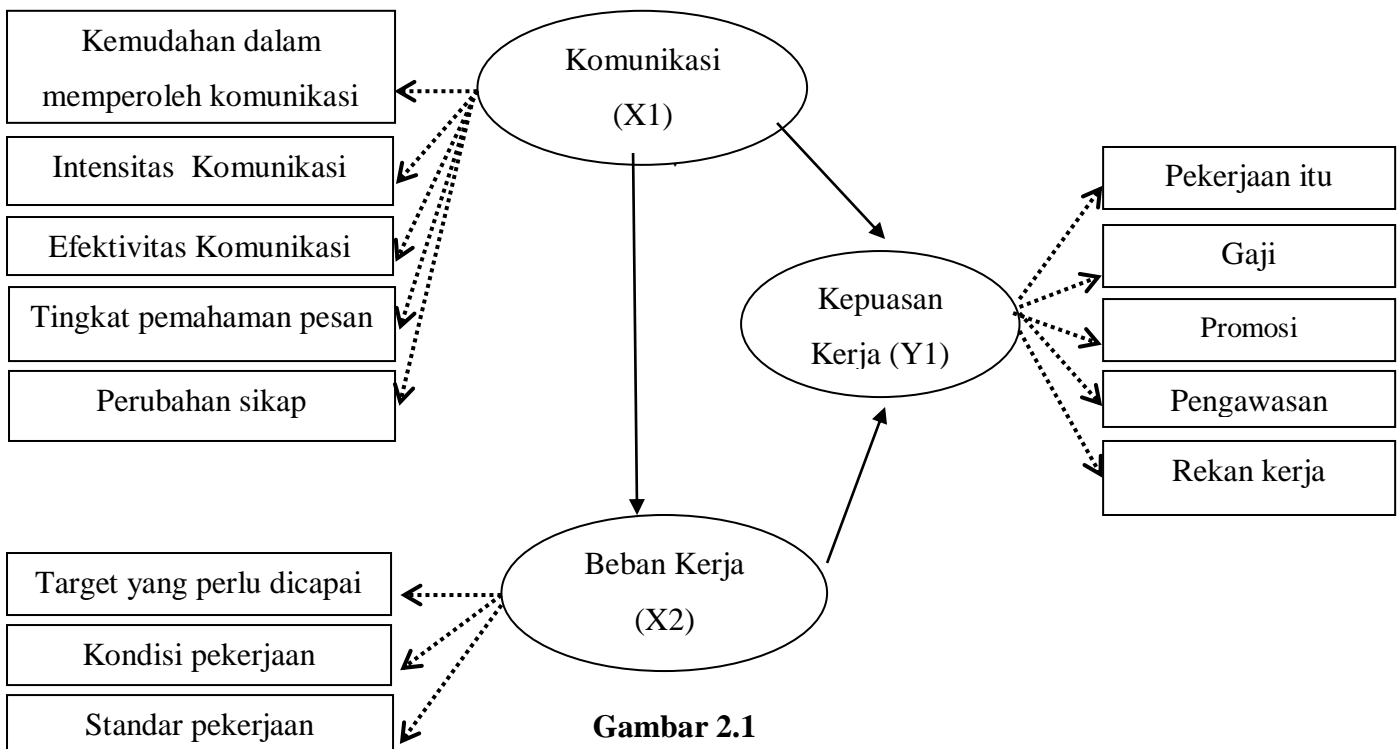
No	Nama Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
10.	Peni Tunjungsari (2011) Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Variabel Bebas (X): 1. Stres Kerja (X1)  Variabel terikat (Y) 1. Kepuasan kerja Karyawan (Y1)	Berdasarkan dari tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan , maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara stress kerja dengan kepuasan kerja karyawan.

**Sumber: Jurnal Penelitian**

### **2.5 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan identifikasi suatu masalah diatas, maka dapat dikembangkan dalam satu kerangka berfikir penelitian ini yaitu pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja yang bertujuan untuk melihat keterkaitan antara variabel

independen (bebas) dengan independen (terikat) dan mengukur hubungan antara variabel dalam penelitian.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.6 Hipotesis

Sesuai dengan uraian di atas, penulis mengemukakan hipotesis secara parsial dan simultan sebagai berikut :

H0: Diduga terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo

H1: Diduga tidak terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo

H0: Diduga terdapat pengaruh antara beban kerja kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Cabang Palopo

H1: Diduga tidak terdapat pengaruh antara beban kerja kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Cabang Palopo

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Creswell (2012) mempunyai karakteristik mendeskripsikan penelitian melalui hubungan antar variabel dengan menetapkan tujuan penelitian, hipotesis dengan menghimpun dan numeric dengan menggunakan instrument kemudian dilakukan analisis dan melaporkan penelitian.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di tempat PT. Telkom cabang Kota Palopo yang ber alamat Jl. Jend Sudirman No 1, Amasangan, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91911. Waktu penelitian ini dilakukan kurang lebih 2 bulan setelah seminar proposal dilakukan.

#### **3.3 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menggali sebuah data dari responden untuk mengkaji hipotesis. Dan penelitian ini menggunakan tingkat *eksploratory research* dimana variabel yang diteliti melalui data yang terkumpul. Maka penelitian ini menjelaskan bahwa adanya pengaruh beban kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Telkom palopo. Dan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.

#### **3.4 Populasi dan Sampel**

##### **3.4.1 Populasi**



Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Telkom cabang Palopo dan berjumlah sebanyak 100 karyawan

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 50 karyawan, jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut;

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

Keterangan ;

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi kesalahan

Populasi N = 100 karyawan, dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka dengan demikian jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian kali ini sebanyak

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2}$$

$$n = 0,01 \times 100 + 1$$

$$n = 2$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$n = 50$$

jadi perhitungan yang ada diatas bagaimana cara mengetahui ukuran sampel dengan tingkat batas toleransi kesalahan sebanyak 50 karyawan.

### **3.5 Sumber Data**

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung dan memberikan data yang telah dikumpul kepada pengumpul data. Dari data primer ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden, karyawan PT. Telkom cabang palopo

#### **3.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung dan memberikan data yang telah dikumpul kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang. Data sekunder biasanya diambil dari struktur organisasi ataupun sejarah perusahaan.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 kuesioner**

kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan dalam sebuah penelitian dan memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang ia ketahui. Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reabilitasnya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reabilitas. Instrument yang digunakan untuk

menegukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternative yang ada yaitu:

**Tabel 2.2**

**Pengukuran skala likert**

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS =Sangat setuju	5
2	S = Setuju	4
2	KS =Kurang setuju	3
4	TS =Tiak setuju	2
5	STS =Sangat tidak setuju	1

### 3.6.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang mengajukan sebuah pertanyaan kepada responden untuk dijawab saling bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan lisan melalui dialog langsung antara peneliti dengan informan.

### 3.6.3 Observasi

Observasi merupakan cara untuk terjun langsung ke perusahaan dengan melihat kejadian yang berhubungan dengan masalah yang dipaparkan melalui pencatatan dan pengamatan.

### **3.6.4 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang telah dicatat dari dokumen-dokumen misalnya, program komunikasi, pelaksanaan manajemen, dan gambaran umum perusahaan yang berhubungan dengan permasalahan yang telah didapat dari objek penelitian.

### **3.7 Defenisi Variabel Operasional**

Variabel penelitian merupakan sifat atau atribut dari objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Ada beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Komunikasi, adalah "suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain". Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak
2. beban kerja, adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyerasian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar diperoleh produktivitas kerja yang optimal.
3. kepuasan kerja karyawan adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja

yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

### **3.7.1 Variabel Independen**

Variabel ini merupakan variabel bebas yang mempengaruhi terjadinya penyebab berubahnya variabel terikat. Dan disimbolkan sebagai X. variabel pada penelitian ini yaitu:

1. Komunikasi
2. Beban kerja

### **3.7.1 Variabel Dependen**

Variabel ini merupakan variabel yang terikat yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel bebas. Penelitian variabel dependen ini adalah kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom cabang palopo.

## **3.8 Instrumen Penelitian**

### **3.8.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji butir pertanyaan yang disebarkan pada sampel yang bukan responden sebenarnya (Sugiyono, 2011).

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Secara umum suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60* (Nunnally dalam Ghozali, 2006). Apabila dilakukan penelitian yang sama dengan tujuan yang sama dan karakteristik responden yang sama, maka hasil pengambilan data berikutnya akan didapatkan respon yang kurang lebih sama.

### 3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear ini digunakan untuk menganalisis data yang bersifat *multivariate*, maksudnya yaitu digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (Y), dengan variabel dependen yang lebih dari satu, sehingga analisis regresi berganda juga bisa disebut analisis *multivariate* karena dapat mempengaruhi naik turunnya variabel dependen (Y) lebih satu variabel independen (X). Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel independen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak (Sugiyono, 2012:260).

Bentuk persamaan regresi berupa :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel *dependen* (kinerja karyawan)

$a$  = Konstanta (nilai  $Y$  apabila  $X = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

$X_1$  = Variabel *independen* (komunikasi)

$X_2$  = Variabel *independen* (beban kerja)

### 3.9 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi. Maka akan digunakan untuk menganalisis melalui pengujian hipotesis yaitu:

#### 3.9.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel atau dengan melihat kolom signifikan pada masing-masing  $t$  hitung proses uji  $t$  identik dengan uji  $F$ . Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  signifikan atau tidaknya maka akan dilakukan uji  $t$  parsial dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  =  $X$  tidak berpengaruh signifikan terhadap  $Y$

$H_1$  =  $X$  berpengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$

Dengan tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%, maka  $\alpha = 0,05$  uji  $T$  parsial dilakukan dengan bantuan program SPSS.

### 3.9.2 Uji simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan kedalam model dan mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (terikat).

Langkah- langkah pengujian yaitu:

- a. Menentukan formulasi  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0=B=0$ : tidak ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

$H_2=B$  tidak sama dengan 0 artinya ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel (Y)

- b. Kesimpulan

Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan. Apabila  $F >$  dari  $F_{tabel}$  dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka hal ini tersebut dapat dikatakan adanya pengaruh yang simultan.

### 3.9.3 Koefisien Determinasi

Determinasi (R Square atau R kuadrat dan juga dapat disimbolkan dengan  $R^2$  yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau bisa juga disebut sebagai variabel dependen (Y), atau biasa disebut dengan nilai koefisien determinasi atau R square ini berguna untuk memperdiksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel.



Dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi *sperman* atau *product moment* :

1. Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.
2. Namun sebaliknya, jika nilai  $\text{sig} > 0.05$  maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

Kriteria tingkat hubungan ( koefisien korelasi ) antar variabel berkisar antara 0.00 sampai 1.00 adapun kriteria penafsirannya yaitu;

- a. 0,00 sampai 0,20, yang artinya hampir tidak ada korelasi
- b. 0,21 sampai 0,40, yang artinya korelasi rendah
- c. 0,41 sampai 0,60, yang artinya korelasi sedang
- d. 0,61 sampai 0,80, yang artinya korelasi tinggi
- e. 0,81 sampai 1,00 yang artinya korelasi sempurna

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia**

Telkom adalah perusahaan milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT. Telekom Indonesia dimulai dengan membuat unit bisnis swasta Penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status layanan diubah menjadi perusahaan pos negara dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dibagi menjadi Pos Negara dan Perusahaan Giro (PN Pos & Giro) dan perusahaan telekomunikasi negara (PN Telekomunikasi).

Tahun 1974 PN Telekomunikasi diubah menjadi perusahaan Telekomunikasi Umum (PERUMTEL). Telah berganti nama beberapa kali, saat itu, pada tahun 1980, Indonesia mendirikan layanan telekomunikasi nasional dan internasional dan seluruh saham di PT. Perusahaan satelit Indonesia Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah Indonesia kepada perusahaan milik negara. Pada tahun 1989 ditetapkan UU No. 3 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam telekomunikasi. Pada tahun 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Telekomunikasi Indonesia (Persero) berdasarkan Keputusan Pemerintah No. 25 Tahun 1991. Pada tahun 1995 TELKOM go public pada tanggal 14 November 1995. Sejak saat itu, TELKOM tercatat di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Efek New York (NYSE) dan

Bursa Efek London (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*) di *Tokyo Stock Exchange*.

Kerjasama operasional (KSO) dimulai pada tanggal 1 Januari 1996 di departemen regional I Sumatera dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), departemen regional III Jawa Barat dan Banten - dengan mitra PT Aria West International (AriaWest), departemen regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Departemen Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), kemudian departemen regional VII Indonesia Timur - dengan mitra PT Bukaka Singtel. Pada tahun 2001, sebagai bagian dari restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, Telekom membeli 35% saham Telekomsel dari PT Indosat. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telekom meluncurkan "Telkom baru" yang ditandai dengan perubahan identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telekom telah menghapus struktur divisi telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto mengantarkan era dimulainya divisi jaringan. Unit bisnis utama dikelola oleh 7 departemen regional dan 1 departemen jaringan. Divisi regional menyediakan layanan telekomunikasi di wilayahnya masing-masing dan divisi jaringan menyediakan layanan telekomunikasi jarak jauh melalui pengoperasian jaringan trunk line nasional.

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

Adapun visi dan misi PT. TELKOM GROUP palopo

##### **a. Visi**

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

## b. Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengoreksi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

### 4.1.3 Analisis Deskriptif Data

Analisis statistik deskriptif yaitu untuk menjelaskan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, dan masa kerja. Pada penelitian ini responden yang digunakan merupakan seluruh karyawan PT TELKOM GROUP Palopo dan peneliti memperoleh data dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada PT TELKOM GROUP Palopo.

## 1. Analisis Karakteristik Responden

### a . Karakteristik Responden

tabel karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin dan umur ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	44	88%
2.	Perempuan	6	12%
Total		50	100%

Sumber: Data Responden yang diolah (2021)

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 44 orang atau 88% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang atau 12%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden yang ada pada PT TELKOM GROUP Palopo berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20-30 Tahun	31	62%
2.	31-40 Tahun	19	38%
Total		50	100%

Sumber: Data Responden yang diolah (2021)

dari tabel 4.1 diatas dijelaskan bahwa karyawan yang berusia 20-30 tahun yaitu berjumlah 31 orang atau 62%, karyawan yang berusia 31-40 tahun berjumlah 19 orang atau 38%.

### **4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **1. Uji Validitas**

Berdasarkan uji validitas melalui aplikasi SPSS versi 22 di lakukan dengan menggunakan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Kriteria penilaian menggunakan *degree of freedom* ( $df = n-2$ ) dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk (variabel). Pada kasus ini besarnya  $df = 50-2 = 48$  dengan  $\alpha 0,05$  di dapat r-tabel 0,278. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut di katakan valid.

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas**

No.	Variabel dan Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Komunikasi			
1.	X1.1	0,649	0,278	Valid
2.	X1.2	0,702	0,278	Valid
3.	X1.3	0,870	0,278	Valid
4.	X1.4	0,683	0,278	Valid
5.	X1.5	0,514	0,278	Valid
No.	Beban Kerja	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	X2.1	0,586	0,278	Valid
2.	X2.2	0,688	0,278	Valid
3.	X2.3	0,781	0,278	Valid
4.	X2.4	0,803	0,278	Valid
5.	X2.5	0,451	0,278	Valid
No.	Kepuasan Kerja	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	Y1	0,533	0,278	Valid
2.	Y2	0,819	0,278	Valid
3.	Y3	0,641	0,278	Valid
4.	Y4	0,578	0,278	Valid
5.	Y5	0,675	0,278	Valid

Sumber:.,Data diolah di SPSS 22 (2021)

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, penulis memakai kuisisioner sebagai alat pengukur pengaruh kinerja karyawan di PT TELKOM GROUP Palopo. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *cronbach's alpha* yang dihasilkan melalui pengolahan data SPSS 22. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60, maka dikatakan relibel.

Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Uji Realibilitas**

Variabel penelitian	Croanbach's Alpha	r standar	Keterangan
Komunikasi	0,719	0.60	Relibel
Beban Kerja	0,694	0.60	Relibel
Kepuasan Kerja	0,655	0.60	Relibel

Sumber: Data diolah di SPSS 22 (2021)

#### 4.1.4 Pengujian hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)

**Tabel 4.5**  
**Hasil uji Regresi linear berganda**

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.335	2.953		5.531	.000
1 Komunikasi	.077	.164	.071	.467	.643
Beban Kerja	.272	.101	.410	2.693	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Bedasarkan tabel 4.5 diatas didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=0,16.335+0,077 X_1+0,272 X_2+e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda tersebut dapat di jelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 16.335 artinya apabila komunikasi dan beban kerja nilainya sama dengan nol maka kepuasan kerja akan bernilai 16.335
2. Nilai koefisien (b1) sebesar 0,077 artinya setiap kenaikan nilai komunikasi sebesar satu satuan maka kepuasan kerja akan naik sebesar 0,077 dengan asumsi variabel beban kerja adalah tetap.
3. Nilai koefisien (b2) sebesar 0,272 artinya setiap kenaikan nilai beban kerja sebesar satu satuan maka kepuasan kerja akan naik sebesar 0,272 dengan asumsi variabel komunikasi tetap

#### b. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen, menjelaskan variabel dependen yang dilihat melalui R Square.

**Tabel 4.6**  
**Uji Determinasi**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.452 <sup>a</sup>	.204	.170	97665	.204	6.022	2	47	.005

a. Predictors: (Constant), Beban kerja, Komunikasi



Dari tabel di atas di peroleh angka *Adjusted R Square* 0,170 atau 17,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja terhadap variabel dependen sebesar 17,0%. Sedangkan sisanya 83% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### c. Uji T (uji parsial)

Uji T digunakan untuk memnguji bagaimana pengaruh masing-masing variabelbebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat, di mana jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan. Nilai t hitung dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai t tabel di dapat melalui  $\text{sig.}\alpha = 0,05$  dengan  $\text{df} = n-k$ .  $\text{df} = 50-3= 47$  maka nilai T tabel = 2,012

**Tabel 4.7**

### Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.335	2.953		5.531	.000
1					
Komunikasi	.077	.164	.071	.467	.643
Beban Kerja	.272	.101	.410	2.693	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena berdasarkan uji yang di peroleh hasil bahwa nilai t hitung sebesar 0,467

lebih kecil dari nilai tabel 2,012 maka secara parsial variabel dependen komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan kerja.

2. Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena berdasarkan uji t yang diperoleh bahwa hasil nilai t hitung sebesar 2.693 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,012 maka secara parsial variabel dependen beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan kerja.

#### d . Uji F (Uji Simultan)

Bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan kedalam model dan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel yang terikat.

**Tabel 4.6**  
**Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.489	2	5.745	6.022	.005 <sup>b</sup>
Residual	44.831	47	.954		
Total	56.320	49			

a Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Komunikasi

Berdasarkan uji F diperoleh hasil bahwa nilai F hitung sebesar 6.022 dengan tingkat signifikan sebesar 0,005% dengan derajat kepercayaan 95% Fhitung (6,002) > Ftabel (3,20) maka secara simultan komunikasi dan beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

## **4.2 Pembahasan**

Pengujian ini membahas tentang pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

### **1. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan. Koefisien regresi menunjukkan bahwa komunikasi sebesar 0,077 dan nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $0,467 < 2,012$ ). Artinya komunikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Group cabang palopo.

Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh (Hamali, 2016) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Mustika (2013: 222) yang menyatakan bahwa komunikasi adalah bagian yang sangat penting dalam kehidupan pekerjaan. Dan mudah di pahami sebab komunikasi yang tidak baik akan berdampak luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja.

### **2. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

beban kerja berpengaruh dan signifikan. Koefisien regresi menunjukkan bahwa beban kerja sebesar 0,272 dan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,693 > 2,012$ ). Artinya beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Group cabang palopo.

hal ini disebabkan ketidakmampuan karyawan untuk tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan yang harus dikerjakan karena kapasitas dan kemampuan karyawan. Konsep hubungan ini didasarkan pada teori acuan (Mudayana, 2010) bahwa beban kerja sangat mempengaruhi kepuasan kerja yang dihasilkannya. Hal ini dapat disebabkan oleh terlalu banyak pengetahuan khusus, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, tenggat waktu yang terlalu pendek, volume pekerjaan yang terlalu tinggi, dll. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa komunikasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Group Cabang palopo.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa beban kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Group Cabang Palopo.

### **5.2 Saran**

1. Bagi Perusahaan perlu lebih meningkatkan komunikasi antar perusahaan dan bawahan sehingga pelatihan magang ditawarkan pekerjaan yang mudah dicapai dapat dilakukan dengan bagus.
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengambil dan menggunakan topic penelitian yang sama supaya lebih mengembangkan aspek-aspek yang ingin diteliti mengangkat setiap objek dengan lebih detail