

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Utama Mandiri Finance Cabang Palopo merupakan anak perusahaan salah satu bank terbesar PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang bergerak dalam bidang pembiayaan dengan skala besar yang lebih difokuskan kepada bidang otomotif, baik baru maupun bekas dengan orientasi bisnis peningkatan volume nasabah beserta pembiayaan yang signifikan.

Perusahaan adalah sebuah organisasi yang biasanya didirikan oleh perseorangan atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Di dalam sebuah perusahaan tentunya terdiri dari seorang pemimpin yang menaungi para karyawannya. Keberhasilan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya tidak lepas dari kinerja antara pemimpin perusahaan tersebut dengan para karyawannya.

Perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan seorang pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi atau bawahan disebut dengan gaya kepemimpinan (Nawawi, 2013 dalam Tampi, 2014). Gaya kepemimpinan merupakan sarana untuk mengarahkan segenap kekuatan dibawahnya sehingga secara bersama mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Hasibuan (2007 dalam Putri, 2014) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan otoriter mengakibatkan kepuasan kerja karyawan rendah. Hal ini ditegaskan oleh Dewi (2007 dalam Putri, 2014) yang membuktikan bahwa gaya kepemimpinan seorang atasan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kepemimpinan atau *Leadership* adalah suatu tahapan dimana seorang individu mempunyai pengaruh atas orang lain dan memberikan semangat, arahan serta motivasi untuk sebuah aktivitas – aktivitas mereka agar tercapainya tujuan sebuah kelompok dan organisasi. Seseorang yang memiliki jabatan tertinggi dalam suatu perusahaan atau organisasi biasanya disebut sebagai pemimpin, dan seorang pemimpin seharusnya memiliki kemampuan untuk menginspirasi karyawan-karyawannya agar dapat bertindak sesuai rencana demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya di beberapa perusahaan atau organisasi banyak pemimpin yang tidak mempunyai kapasitas untuk memimpin namun tetap di percaya menjadi seorang pemimpin hal ini terkadang dapat menjadi boomerang ketika pemimpin tersebut menghadapi masalah, ia akan cenderung menyalahkan orang lain bahkan lari dari tanggung jawab, dalam masalah ini bisa saja seorang pemimpin tersebut menjadikan seorang karyawannya sebagai kambing hitam atas permasalahan yang telah terjadi.

Menurut Haryadi dalam bukunya *Kepemimpinan dengan Hati Nurani*, gaya kepemimpinan ada beberapa perilakunya, hal ini juga yang dilakukan oleh Mulawarman pemimpin, PT. Mandiri Utama Finance Cabang palopo yang fleksibel dalam memahami segala potensi yang dimiliki individu dan berbagai masalah yang dihadapi individu tersebut. Setiap individu mempunyai tingkat kebutuhan, keinginan, dan keahlian berbeda-beda. Dengan melakukan pendekatan pemimpin dapat menerapkan segala peraturan dan kebijakan organisasi serta melimpahkan tugas dan tanggung jawab dengan efektif sebagai pemimpin.

Gaya kepemimpinan juga berpengaruh dengan komunikasi dan kepuasan kerja karyawan, pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo. Komunikasi dalam perusahaan merupakan penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat maupun berbagai keputusan dan kebijaksanaan bisnis yang diputuskan, berbagai rencana dan program kerja yang akan di implementasikan keseluruhannya memerlukan komunikasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam suatu organisasi maupun perusahaan diperlukan adanya komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan demi tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga para karyawan puas dengan hasil yang telah dicapainya dan menimbulkan rasa kepuasan kerja selama berkerja di PT. Mandiri Utama Finance Cabang palopo.

Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan instansi. Kepuasan kerja memberikan sumbangan yang besar terhadap keefektifan organisasi, serta merangsang semangat kerja dan loyalitas pegawai. Kepuasan kerja juga menjadi tolak ukur dalam suatu kenyamanan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Nampak dalam sikap positif karyawan terhadap Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Pada perusahaan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.

Berdasarkan kondisi fenomena fakta/empirik dan kesenjangan pendapat pada penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja Karyawan pada PT. Utama Mandiri Finance Cabang Palopo.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan belakang masalah dapat diuraikan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo
3. Apakah gaya kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan suatu target yang ingin dicapai sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi maupun untuk memenuhi kebutuhan perseorangan maka tujuan penulisan ini antara lain:

- 1 Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.

- 3 Untuk mengetahui pengaruh secara simultan gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1 Untuk menambah wawasan penulis tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan pengaruh gaya komunikasi terhadap kepuasan karyawan.
- 2 Sebagai alat ukur pemimpin perusahaan tentang salah satu kepuasan karyawan dalam sebuah perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Gaya kepemimpinan

2.1.1. Pengertian kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk memberikan inspirasi dan motivasi para karyawan untuk mencapai hasil-hasil yang lebih besar dari pada yang direncanakan secara orisinil dan untuk imbalan internal. Ini meliputi pengembangan hubungan yang lebih dekat antara pemimpin dengan karyawan sehingga berdampak pada kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

Gaya kepemimpinan menurut Arifin, adalah sekumpulan ciri-ciri yang digunakan pimpinan untuk memengaruhi gaya kepemimpinan adalah polah perilaku dan strategi yang di gunakan dan diterapkan seorang pemimpin, berikut ini ada berapa gaya kepemimpinan berdasarkan kepribadian seseorang.

Menurut Thoha (2013:49) bahwa Gaya Kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat.

Sedangkan Rivai (2014:42) menyatakan Gaya Kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk memengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin. Gaya kepemimpinan yang menunjukkan, secara langsung maupun tidak

langsung, tentang keyakinan seorang pimpinan terhadap kemampuan bawahannya. Artinya gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap, yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba memengaruhi kinerja bawahannya.

Kepemimpinan dalam organisasi diarahkan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya, agar mau berbuat seperti yang diharapkan ataupun diarahkan oleh orang lain yang memimpinya. (Sutikno, 2014:16).

Berdasarkan definisi kepemimpinan di atas dapat diartikan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi, menggerakkan, mendorong, mengendalikan orang lain atau bawahannya untuk melakukan sesuatu pekerjaan atas kesadarannya dan berkontribusi dalam mencapai suatu tujuan.

2.1.2. Tipe gaya kepemimpinan

Keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahan banyak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan sebagai berikut.

1 Gaya kepemimpinan militeristis

Gaya pemimpin dengan tipe militeritis tidak berarti selalu seorang pemimpin dari organisasi militer. Seorang pemimpin yang bertipe militeritis adalah seorang pemimpin yang memiliki ciri-ciri dalam kepemimpinan sebagai berikut:

- a. Dalam menggerakkan bawahannya lebih sering mempergunakan system perintah.
- b. Dalam mennggerakkan bawahannya seannng bergantung degan pada pangkat dan jabatannya.

- c. Senang dengan formalitas yang berlebih-lebihan.
 - d. Menuntut disiplin yang tinggi dan kaku dari bawahannya.
 - e. Suka menerima kritik pada bawahannya.
- 2 Gaya kepemimpinan kharismatis

Gaya kepemimpinan kharismatis adalah tipe kepemimpinan yang di pandang sulit untuk di analisis, karena literature yang ada tentang kepemimpinan kharismatis tidak memberikan petunjuk yang cukup artinya, tidak banyak hal yang disimak dari literature yang ada tentang kepemimpinan kharismatis ini.

3 Gaya kepemimpinan demokratis

Menurut Seorang pemimpin yang demokratis memiliki ciri-ciri dalam kepemimpinan sebagai berikut:

- A. Dalam proses penggerakan bawahan melalui keritik tolak dari pendapat bahwa manusia adalah makhluk yang termulia;
- B. Selalu menyelaraskann kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi dari para bawahaya;
- C. Senang menerima saran, pendapat dan bahkan kritik dari bawahannya;
- D. Selalu berusaha mengutamakan kerja sama dan kerja tim dalam usaha mencapai tujuan;
- E. Dengan ihklas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahannya untuk berbuat kesalahan yang kemudian dibandingkan dan diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama, tetapi tetap berani untuk berbuat kesalahan yang lain;

F. Selalu berusaha untuk menjadikan bawahanya lebih sukses dari pada dia sendiri;

G. Berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadi sebagai seorang pemimpin;

4 Gaya kepemimpinan *laissez faire*

Gaya kepemimpinan *laissez faire* ini seperti halnya tipe kepemimpinan kharismatik, literature tentang kepemimpinan juga tidak banyak tipe kepemimpinan ini. Meskipun demikian, hal-hal berikut dapat dikemukakan sebagai karakteristik utama pemimpin yang *laissez faire*. Seorang pemimpin yang *laissez faire* berpandangan, bahwa pada umumnya, organisasi akan berjalan lancar dengan sendirinya karena para anggota organisasi terdiri dari orang-orang dewasa yang mengetahui apa yang menjadi tujuan organisasi, sasaran-sasaran yang ingin dicapai, tugas apa yang harus ditunaikan oleh masing-masing anggota dan seorang pimpinan tidak perlu terlalu sering melakukan intervensi dalam kehidupan organisasi.

Seorang pemimpin yang *laissez faire* melihat perannya sebagai polisi lalu lintas. Dengan anggapan bahwa para anggota organisasi sudah mengetahui dan cukup dewasa untuk taat kepada peraturan permainan yang berlaku, dan ia cenderung memilih peranan yang pasif dan membiarkan organisasi berjalan menurut temponya sendiri tanpa banyak mencapuri bagaimana organisasi harus dijalankan dan di gerakkan.

2.1.3. Indikator Gaya Kepemimpinan

Perhatian pada kenyamanan kerja bagi para bawahan, hubungan antara individu dan kelompok akan menciptakan harapan-harapan perilaku individu. Dari harapan-harapan ini akan menghasilkan peranan-peranan tertentu yang harus dimainkan. Sebagai berikut:

- 1 Kepemimpinan telah didefinisikan dengan berbagai cara yang berbeda oleh berbagai orang yang berbeda. (Handoko, 2010)
- 2 Kepemimpinan adalah cara atau gaya seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. (Hasibuan, 2010)
- 3 Kepemimpinan adalah aktifitas mempengaruhi perilaku orang lain baik secara individu maupun kelompok agar melakukan aktivitas dalam usaha mencapai tujuan dalam situasi tertentu.

2.2. Komunikasi

2.2.1. Pengertian komunikasi

Riset menunjukkan bahwa komunikasi yang jelek paling sering disebut sebagai sumber konflik antar pribadi. Tidak ada kelompok yang eksis tanpa komunikasi diantara anggota-anggotanya. Komunikasi berasal dari bahasa latin "*communis*" atau "*common*" dalam bahasa inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita berusaha untuk menncapai keasamaan makna "*communes*" atau ungkapan yang lain, melalui komunikasi kita coba berbagai informasi, gagasan atau sikap kita dengan partisipan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan atau

pun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna. Tindak komunikasi dapat dilakukan dalam berbagai konteks yaitu komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) dan komunikasi berkelompok.

Thoha.M mengungkapkan komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak akan terjadi, jika penyampai berita menyampaikan dengan benar dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai makna hakiki komunikasi yaitu suatu proses interaksi yang didalamnya terdapat maksud saling melengkapi, memperbaiki dan memahami persoalan-persoalan yang dialami oleh personil terlibat dalam komunikasi tersebut, dengan demikian dapat dipahami.

2.2.2. Arah Komunikasi

Adapun arah komunikasi yaitu:

- A. Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ini sangat penting untuk mempertahankan dan bagi pertumbuhan semangat kerja bagi anggota organisasi. Adanya perasaan memiliki dan merasa sebagai bagian dari organisasi dari bawahnya. Fungsi arus komunikasi dari bawahan ke atas ini adalah:
 1. Penyampaian informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan.

- 2 Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.
- 3 Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan.
- 4 Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

2.2.3. Komunikasi ke bawah

Merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tinggi yang lebih rendah (1). Fugsi arus komunikasi ke bawah ini adalah

- a. Penerima atau penyampaian instruksi kerja (*job instruction*).
- b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationale*).
- c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*).
- d. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

2.2.4. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan sebaiknya dari bawah ke atas. Hubungan tersebut bersifat timbal balik antara atasan dengan bawahan.

2.2.5. Komunikasi Horisontal

Komunikasi horisontal dikenal juga dengan komunikasi lateral, yaitu tidak komunikasi ini berlangsung diantara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horisontal ini adalah:

1. Memperbaiki koordinasi tugas
2. Upaya pemecahan masalah
3. Saling berbagi informasi
4. Upaya pemecahan konflik
5. Membina hubungan melalui kegiatan bersama

2.2.6. Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi adalah saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain, jaringan komunikasi juga dikenal dengan bentuk komunikasi. Adapun model jaringan komunikasi, diantaranya:

1. Model Rantai

Metode jaringan komunikasi disini terdapat lima tingkatan dalam jenjang hierarkinya dan hanya dikenal komunikasi sistem arus ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*) yang artinya mennganut hubungan komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadinya suatu penyimpangan.

2. Model Roda

Sistem jaringan komunikasi disini, semua laporan, instruksi perintah kerja dan pengawasan terpusat satu orang yang memimpin 4 bawahan atau lebih, dan diataranya tidak terjadi interaksi (komunikasi sesamanya).

3. Model lingkaran

Model jaringan komunikasi lingkaran ini, pada semua anggota/staf bias terjadi interaksi pada setiap tingkatan hierarkinya tetapi tanpa ada kelanjutannya pada tingkat yang lebih tinggi, dan hanya terbatas pada setiap level.

4. Model salura bebas/semua saluran

Model jaringan komunikasi system ini, pengemagan model lingkaran, dimana dari semua tiga level tersebut dapat melakukan interaksi secara timbal balik tanpa menganut siapa yang mejadi tokoh sentralnya.

2.2.6. Indikator Komunikasi

indikator komunikasi menurut Endang (2010:121) dan indikator ini sudah terlebih dahulu dilakukan pada penelitian Paripurna (2012), diukur dari persepsi responden terhadap hal-hal sebagai berikut

- 1 persepsi karyawan penyampaian informasi pekerjaan oleh pimpinan sudah efektif,
- 2 persepsi karyawan penyampaian informasi dari para pegawai terhadap pimpinan tentang pengambilan keputusan sudah baik,
- 3 persepsi karyawan diskusi yang terjadiantar pegawai dalam menemukan solusi permasalahan berjalan efektif,
- 4 persepsi karyawan penyampaian informasi mengenai pekerjaan yang terjadi di luar jam kerja sudah efektif.

2.3. Kepuasan kerja karyawan

2.3.1. Pengertian kepuasan kerja karyawan

Menurut Hasibuan (2010:202) kepuasan kerja adalah “sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja (job satisfaction) merupakan perasaan emosional karyawan terhadap pekerjaannya atas ganjaran dan lingkungan. Menurut Hariandja (2001:291- 292), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Gaji, Pekerjaan itu sendiri, Rekan sekerja, Atasan, Promosi, dan Lingkungan kerja.

Mengenai batasan masalah atau pengertian kepuasan kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain menurut Wexley dan Yull (dalam T. Hani Handoko, 2011: 151), yang dimaksud kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Hoppeck (dalam T. Hani Handoko, 2011: 151), kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerjaan, yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sifat khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Kepuasan Kerja Sebagian besar orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan faktor utama untuk dapat menimbulkan kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu, hal ini memang bisa diterima, terutama dalam negara yang sedang berkembang, dimana uang merupakan kebutuhan yang sangat vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah bisa

memenuhi kebutuhan keluarganya secara wajar, maka gaji atau upah ini tidak menjadi faktor utama. Sesuai dengan tingkatan motivasi manusia yang dikemukakan oleh Maslow, Maka upah atau gaji merupakan kebutuhan dasar. Sedangkan menurut pendapat Gilmer (1966) dalam bukunya Moch. As'ad (2013: 114) tentang faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

- 1) Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja.
- 2) Keamanan kerja. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama bekerja.
- 3) Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidak puasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- 4) Manajemen kerja. Manajemen kerja yang baik adalah yang memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman.
- 5) Kondisi kerja. Dalam hal ini adalah tempat kerja, ventilasi, penyinaran, kantin, dan tempat parkir.
- 6) Pengawasan (Supervisi). Bagi Karyawan, Supervisor dianggap sebagai figure ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn tover.
- 7) Faktor intrinsik dari pekerjaan. atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

- 8) Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan banyak dipakai untuk menyukai jabatannya. dalam hal ini adanya kesediaan pihak pimpinan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.
- 9) Aspek sosial dalam pekerjaan. merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
- 10) Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut pendapat *Moh, As'ad (2004:115)*, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
2. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
3. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
4. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.3.3. Indikator kepuasan kerja

Setiap karyawan memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya. Adapun indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2014) antara lain:

- 1 Kesetiaan penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.
- 2 Kemampuan penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.
- 3 Kejujuran penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
- 4 Kreatifitas penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.
- 5 Perasaan karyawan terhadap penghargaan dan pengakuan dari penyelesaian tugas yang memadai di dalam pekerjaan dari rekan kerja, atasan, manajemen bahkan masyarakat umum.
- 6 Sebuah perasaan dari karyawan terhadap pekerjaan yang diambil, apakah pekerjaan itu mendebarkan atau membosankan, serta apakah pekerjaan itu

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel: 2.1 penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Elsa Eria tahun (2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT.SBS (Sari Buah Sawit)	Gaya kepemimpinan (X1) kepuasan kerja (Y)	Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh thitung 8,603 > 1,661 nilai ttabel, artinya bahwa Ho menolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan gaya kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja PT.SBS (Ekstrak Buah Kelapa) Kecamatan Kinali, Pasaman Barat.
2	Alfian Yanoto tahun (2017)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Dan Kinerja Karyawan PT. Nutrifood Indonesia Di Surabaya	Gaya kepemimpinan (X1) kepuasan kerja (X2) motivasi dan kinerja kariyawan (Y)	Hasil menunjukan bahwa gaya kepemimpinan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja, kinerja karyawan dan kepuasan kerja serta motivasi kerja juga memberikan pengaruh

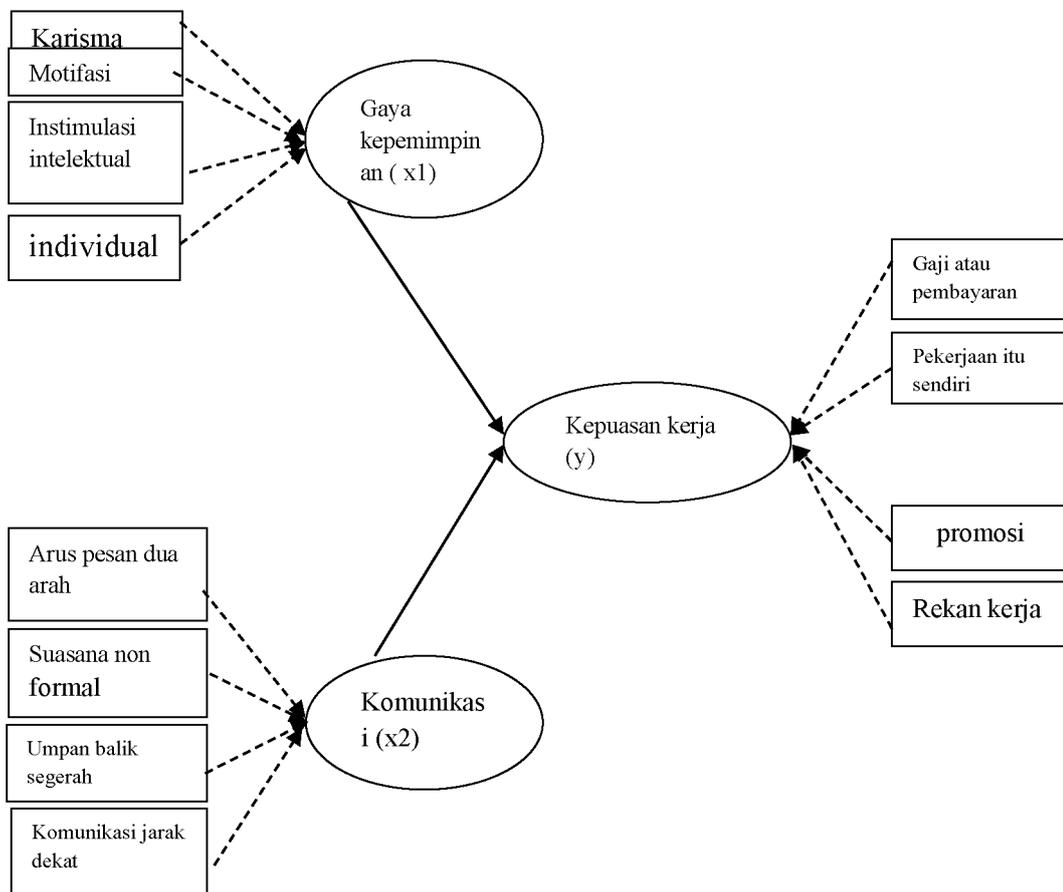
				yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
3	Rini Rahmawati tahun (2014)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Gaya kepemimpinan (X1) motivasi kerja (X1) kepuasan kerja karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja sebagian atau secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pekerjaan karyawan kepuasan.
4	Lufi Rizki Pradana tahun (2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja	Gaya kepemimpinan (X1) komunikasi(X2) kinerja pegawai (Y)	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja Pegawai
5	I Gede Diatmika Paripurna	Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan	Pengaruh kepemimpinan (X1) komunikasi (X2) kepuasan kerja(Y)	Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi

	tahun (2013)	Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan		berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.
6	Delisius Habri Putra Makutika tahun (2018)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kesejahteraan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tahuna	Gaya kepemimpinan(X1) komunikasi (X2) kepuasan kerja(Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, kesejahteraan dan komunikasi berpengaruh secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan bank Sulutgo Cabang Tahuna.
7	Agung Triharso tahun (2015)	Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Multi Sarana Indotani, Mojokerto	Pengaruh lingkungan kerja (X1) komunikasi (X2) kepuasan kerja (Y)	Hasil penelitian telah dibuktikan bahwa kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.
8	Ni Wayan Mujiati	Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi,	Pengaruh kepemimpinan (X1)	Hasil lainnya ditemukan bahwa kepemimpinan, komunikasi, dan

	tahun (2010)	Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Kardisa Denpasar	komunikasi (X2) kepuasan kerja (Y)	lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Kardisa Denpasar.
9	Alex tahun (2019)	Pengaruh Kepemimpinan, Pekerjaan Itu Sendiri, Lingkungan Kerja Non Fisik, Motivasi, Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada CV. Bali Harmoni, Bali Zoo Di Kabupaten Gianyar. Bali	Kepemimpinan kerja non fisik (X1) komunikasi (X2) kepuasan kerja (Y)	hasil penelitian variable yang diteliti berdasarkan analisis regresi linier berganda maka dapat dijelaskan bahwa besaran nilai signifikan kepemimpinan, pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja non fisik, motivasi dan komunikasi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yaitu signifikan (0,024) (0,030) (0,026) (0,043) (0,013)/ ini artinya bahwa semua faktor yang diteliti berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
10	Risaldi tahun (2016)	Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap	Komunikasi (X1) lingkungan (X2) kepuasan kerja (Y)	Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan Ada pengaruh antara Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan

		Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Indonesia Makmur Sejahtera		Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Indonesia Makmur Sejahtera
--	--	---	--	--

2.5. Karangka Konseptual



Gambar: 2.1 Kerangka konseptual

2.6. Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka konseptual dan hasil kajian diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis 1: Diduga Gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo

Hipotesis 2: Komunikasi kerja berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.

Hipotesis 3: Diduga Gaya kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh secara Bersama sama terhadap kepuasan kerja kariyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2005). Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numeric (Kuncoro, 2003). Penelitian ini pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

3.2. Lokasi Dan Waktu

Dalam penelitian ini lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian yaitu PT. Mandiri Utama Finance yang berlokasi di jalan andi kambo kota palopo. Penetapan objek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi tersebut ditinjau dari segi waktu, biaya dan tenaga yang cukup menunjang, diperlukan jangka waktu 2 bulan penelitian yaitu sampai selesai.

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulanya (sugiyono 2014:148) populasi yang

digunakan dalam penelitian ini adalah 35 karyawan yang bekerja pada PT. Mandiri Utama Finance (MUF).

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini semua subjek penelitian digunakan sebagai sampel yaitu semua karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo. (sugiyono:2014).

3.4. Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulisan menggunakan kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisa lebih lanjut dalam analisa data.

Adapun berdasarkan sumbernya. Data didakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari penyebaran kuesioner pada karyawan PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data penunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber yang digunakan untuk melengkapi penelitian. Diperoleh berdasarkan data/laporan-laporan tertulis yang dikeluarkan oleh subjek peneliti. Ditambah juga dengan membaca atau mempelajari buku-buku teks, makalah-

makalah internet dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian serta yang dapat menunjang penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang telah disediakan sehingga ada hubungannya dengan tujuan penelitian untuk kemudian dibagikan kepada setiap responden yang telah ditetapkan. Sifat kuesioner adalah tertutup sehingga responden tinggal melingkari atau memberi tanda centang pada jawaban yang dipilih.

Tabel 3.1 Jawaban Kuesioner

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

Table: 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi variable	Indicator
----	----------	-------------------	-----------

1	Gaya kepemimpinan	Gaya kepemimpinan adalah polah perilaku dan strategi yang digunakan dan ditetapkan seorang pemimpin. Pada PT.Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.	<p>1 Kepemimpinan telah didefinisikan dengan berbagai cara yang berbeda oleh berbagai orang yang berbeda. (Handoko, 2010)</p> <p>2 Kepemimpinan adalah cara atau gaya seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. (Hasibuan, 2010)</p> <p>3 Kepemimpinan adalah aktifitas mempengaruhi perilaku orang lain baik secara individu maupun kelompok agar melakukan aktivitas dalam usaha mencapai tujuan dalam situasi tertentu.</p> <p>a. karisma</p> <p>b. Motivasi</p>
---	--------------------------	---	--

			<p>c. Istimulasi intelektual</p> <p>d. Individual</p> <p>menurut Hasibuan</p>
2	Komunikas i	<p>Dalam proses komunikasi perjalanan berita banyak terdapat serangkaian persepsi atau gangguan yang mengurangi kejelasan berita. Pada PT.Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.</p>	<p>1 persepsi karyawan penyampaian informasi pekerjaan oleh pimpinan sudah efektif,</p> <p>2 persepsi karyawan penyampaian informasi dari para pegawai terhadap pimpinan tentang pengambilan keputusan sudah baik,</p> <p>3 persepsi karyawan diskusi yang terjadientar pegawai dalam menemukan solusi permasalahan berjalan efektif,</p> <p>4 persepsi karyawan penyampaian informasi mengenai pekerjaan yang</p>

			<p>terjadi di luar jam kerja sudah efektif.</p> <p>a. Arus pesan dua arah</p> <p>b. Suasana nonformal</p> <p>c. Umpan balik segera</p> <p>d. Komunikasi jarak dekat Menurut M. Toha</p>
3	Kepuasan kerja	<p>Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan secara sebaik-baiknya supaya normal kerja,dedikasi,kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Pada PT.Mandiri Utama Finance Cabang Palopo.</p>	<p>1 Kesetiaan Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.</p> <p>2 Kemampuan Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.</p>

			<p>3 Kejujuran Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.</p> <p>4 Kreatifitas Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.</p> <p>5 Perasaan karyawan terhadap penghargaan dan pengakuan dari penyelesaian tugas yang memadai di dalam pekerjaan dari rekan kerja, atasan, manajemen bahkan masyarakat umum.</p> <p>6 Sebuah perasaan dari karyawan terhadap pekerjaan</p>
--	--	--	--

			<p>yang diambil, apakah pekerjaan itu mendebarkan atau membosankan, serta apakah pekerjaan itu menantang atau menarik.</p> <p>a. Gaji atau pembayaran.</p> <p>b. Pekerjaan itu sendiri.</p> <p>c. promosi</p> <p>d. Rekan kerja</p> <p>Menurut Hasibuan (2014)</p>
--	--	--	--

3.7. Instrumen Penelitian

Penelitian ini merupakan instrument pengukuran yang telah di kembangkan oleh para peneliti sebelumnya. Instrument pada penelitian ini berupa kuesioner, dimana terdapat tiga variabel yaitu gaya kepemimpinan, komunikasi dan kepuasan kerja karyawan angket yang di sajikan ada 13 pertanyaan yang terdiri dari gaya kepemimpinan 3 pertanyaan, komunikasi 4 pertanyaan dan kepuasan kerja 6 pertanyaan.

Sebelum melakukan pengisian kuesioner setiap responden wajib mengisi identitas terlebih dahulu. Jawaban yang karyawan berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan mengingat kerahasiaan identitas, adapun karakteristik responden penelitian didekripsikann menurut nomor

responden pendidikan terakhir, jenis kelamin, jabatan dan lama bekerja dapat dilihat pada halaman lampiran.

3.7.1. Uji validitas

Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tes tersebut semakin mengenai pada sasaran, atau menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Jadi validitas menunjuk kepada ketetapan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan dengan menggunakan *person Correlation* dengan cara menghitung korelasi antara nilai masing-masing butir pertanyaan dengan total nilai, dikatakan valid jika signifikan $> 0,05$ (Ghozali, 2018).

3.7.2. Uji reliabilitas

Reliabilitas artinya tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang mempunyai Reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel).

Reliabel merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukuran yang baik.

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu.

Hasil uji *reliabel* dengan bantuan alat SPSS akan menghasilkan *Croncbach Alpha*. (Ghozali, 2018).

3.8. Analisa Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa *software* komputer program SPSS. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik, SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 20.

3.8.1. Analisis regresi linier berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2014:227), “Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2”.

Sugiyono (2014:227) persamaan regresi linier berganda ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Kerja Karyawan

α = Nilai Konstanta

X1 = Gaya Kepemimpinan

X2 = Komunikasi

β = Koefisien Regresi

e = Error.

3.8.2. Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui R^2 (koefisien determinasi). Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika R^2 adalah sebesar 1, berarti fluktuasi variabel *dependen* seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen.

3.8.3. Uji hipotesis

a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dapat dilakukan dengan mencari t hitung pada koefisien dari output SPSS 20. H_0 akan diterima apabila nilai $t_{hitung} < t_{table}$, itu artinya variabel *dependen* akan tetapi secara nyata. Sedangkan H_a akan diterima apabila $t_{table} < t_{hitung}$, itu artinya variabel *independen* mampu secara individu dan secara nyata mempengaruhi variabel *independen*.

b) Uji f

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji f dapat dicari dengan melihat F hitung dari table *annoa*. H_0 akan diterima apabila nilai $F_{table} < F_{hitung}$, itu artinya variabel *independen* tidak dapat dipengaruhi variabel *dependen* bersama-sama. Sedangkan H_a dapat diterima apabila nilai $F_{hitung} < F_{table}$, itu artinya variabel *independen* mampu mempengaruhi secara bersama-sama variabel *dependen*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat PT. Mandiri Utama Finance

PT. Mandiri Utama Finance merupakan anak perusahaan PT. Mandiri (persen) tbk yang bergerak di sektor pembiayaan multiguna untuk melayani masyarakat indonesia dengan cara pembayaran secara cicilan (angsuran) per bulan. MUF berdiri secara resmi pada tanggal 21 januari 2015 dan telah terdaftar serta diawasi oleh regulator Otoritas jasa keuangan Nomor 29/POJK. 05/2014. PT.Mandiri Utama Finance membuka cabang dipalopo dan di resmikan pada hari senin tanggal 18 september 2018, MUF Palopo merupakan cabang ketujuh di wilayah sulawesi yang dibuka setelah cabang makassar, Kendari, Pare-pare, Bone, Mamuju, Dan Gorontalo. Untuk awal MUF Palopo menargetkan RP. 1 Miliar sampai akhir 2018.

PT. Mandiri Utama Finance menargetkan menjadi perusahaan pembiayaan terbesar di Tahun 2021, Mandiri Utama Finance juga termasuk kelompok perusahaan multifinance Besar, Karena aset perusahaan yang mencapai satu triliun dan dibiayai oleh salah-satu Bank terbesar di indonesia yaitu Bank Mandiri. Segmen pembiayaannya, bidang otomotif, baik baru maupun bekas. Orientasi bisnis Mandiri Utama Finance pada volume dan di dukung oleh otomatisasi sistem yang terintegrasi antara cabang dan kantor pusat. Dalam mendukung aktivitas operasional, Mandiri Utama Finance dibantu dengan total 70 jaringan kantor, yang

terdiri dari 22 jaringan kantor Cabang dan 48 Jaringan kantor Non Cabang. dan dari sisi profitabilitas, Mandiri Utama Finance Cabang Kota Palopo pada bulan desember 2018 telah berhasil membukukan profit lebih dari Rp 7 miliar. Selain itu Mandiri Utama Finance Cabang Palopo memiliki karyawan sebanyak 34 orang.

4.1.2. Lokasi PT Mandiri Utama Finance

PT. Mandiri Utama Finance berlokasi di Jl. Andi Kambo, Salekoe, Wara Timur, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. MUF beroperasi dari 70 kantor yang mencakup 22 kantor cabang, 48 kantor Non Cabang

4.1.3. Visi Dan Misi

1. Visi

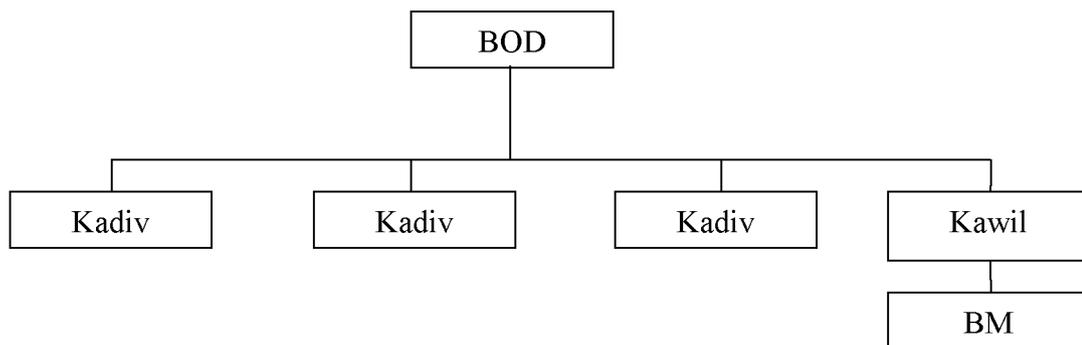
To Be The Most Progressive and Reliable Multi finance In Indonesia

2. Misi

1. Berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan kredit masyarakat untuk mensejahterakan bangsa
2. Memberikan keuntungan manfaat optimal bagi Stakeholder
3. Membangun sumber daya manusia profesional dan pantang menyerah melalui budaya kerja PERWIRA
4. Menjadi institusi yang menyenangkan dan membanggakan dalam berkarya meraih prestasi terbaik

4.1.4. Sturuktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Mandiri Utama Finance Kota Palopo



Gambar 4.1

Sumber: PT. Mandiri utama Finance Kota Palopo, 2020

4.1.5. Dekscripsi Responden Penelitian

Responden penelitian ini adalah Karyawan PT. Mandiri Utama Finance Kota Palopo. Untuk menjabarkan latar belakang responden yang menjadi sampel penelitian. Berikut tabel deskripsi profil responden berdasarkan usia dan pendidikan. Sebagaimana di sajikan pada table 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner

NO.	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang di sebar	34
2.	Kuesioner yang di kembalikan	34
3.	Kuesioner yang tidak di kembalikan	0
4.	Tingkat Pengembalian	$34/34 \times 100\% = 100\%$

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa 34 kuesioner yang disebar dikembalikan secara utuh, sehingga persentase tingkat pengembalian kuesioner adalah 100%.

Berdasarkan hasil pengembalian kuisioner sebanyak 34 maka pada point ini dilakukan pembagian berdasarkan jenis kelamin ada pun hasil pembagian dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Pembagian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	20	57.14%
2	Wanita	14	42.86%

Hasil dari pembagian pengembalian kuisioner berdasarkan jenis kelamin di dapatkan jumlah pengembalian kuisioner Pria sebanyak 20 orang dengan nilai persentase 57.14% dan jumlah pengembalian untuk Wanita sebanyak 14 orang ndengan nilai persentase 42.86%.
persentase tingkat pengembalian kuesioner adalah 85%.

Penyebaran sebanyak 34 kuesioner dilakukan pada bulan Maret 2021 sekaligus pengumpulan pada waktu yang sama, sebanyak 34 kuesioner dikembalikan dapat diolah seluruhnya. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Karekteristik Responden

Usia	Frekuensi	Persentase %
20-25	11	32.4
26-30	23	67.6
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden dengan usia Kategori 20-25 sebanyak 11 (32.4), 26-30 sebanyak 23 (67.6) dan kategori 31-35 untuk sementara belum ada.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	2	5.9
D3	8	23.5
S1	23	67.6
S2	1	2.9
Total	34	100.0

Sumber : Data Lampiran 3,2020

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa responden dengan Kategori Pendidikan 2 pegawai lulusan SMA, D3 8 Pegawai, S1 23 Pegawai dan S2 1 Pegawai.

Dari hasil deksripsi responden di dapatkanlah sebuah hasil seperti diatas yang tebagi mulai dari jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan adapun unit kerja PT. Mandiri Utama Finance Cab palopo beroperasi di Kota Palopo.

4.1.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengukur data pada suatu kuesioner valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor setiap butir pernyataan responden dengan total skor variabel sehingga diperoleh nilai *pearson correlation*. Untuk mengetahui valid tidaknya butir pernyataan dapat menggunakan rumus $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid. Penentuan r_{tabel} yaitu $df = N-k$ dengan taraf signifikansi 5% jadi angka r_{tabel} yang di dapat dari distribusi $df = 34-4=30$ jadi (0.349), adapun hasilnya dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.2 Tabel Uji Validitas

No	Variabel	Indakator Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Gaya Kepemimpinan	P1	.794**	Valid
		P2	.496**	Valid
		P3	.765**	Valid
		P4	.684**	Valid
		P5	.734**	Valid
2	Komunikasi	P1	.748**	Valid
		P2	.661**	Valid
		P3	.712**	Valid
		P4	.708**	Valid
		P5	.764**	Valid
3	Kepuasan Kerja	P1	.904**	Valid
		P2	.704**	Valid
		P3	.901**	Valid
		P4	.813**	Valid
		P5	.842**	Valid

Dari tabel diatas, instrument kuesioner yang terdiri dari beberapa butir pernyataan dinyatakan valid dan tidak valid karena korelasi antara masing-masing skor pernyataan lebih besar dari r tabel yakni 0.1

2) Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran kembali terhadap gejala yang sama maka dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas. Suatu data atau instrument dikatakan reliabel apabila data yang digunakan tersebut beberapa kali diukur dengan objek yang sama menghasilkan jawaban atau data yang sama pula. Dalam Uji reabilitas digunakan teknik cronbach's alpha. Pengukuran dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.6 dan nilai *cronbach's alpha* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Tingkat Pengembalian Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	15

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas, semua variabel yang menjadi instrument dalam penelitian dikatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat pada tingkat reliabilitas yang tinggi dengan nilai cronbach's alpha > 0.6 sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang handal atau reliabel.

4.1.7. Analisa Data

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) dan Komunikasi (X2), terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan di gunakanlah model regresi linear berganda.

Semua variabel bebas dimasukkan dalam persamaan regresi linear berganda yaitu Gaya Kepemimpinan (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan. Hal ini ditunjukkan untuk mengetahui persamaan-persamaan regresi linear. Proses perhitungan menggunakan aplikasi SPSS, sehingga dihasilkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.058	1.441		2.122	.042
1 Total_x1	.386	.151	.420	2.552	.016
Total_x2	.457	.149	.504	3.067	.004

a. Dependent Variable: Total_Y

Dari tabel di atas dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.058 + 0.3865X_1 + 0.0457X_2 + 1.441$$

Berdasarkan persamaan dari analisis SPSS pada gambar dapat ditarik sebuah penjelasan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstan sebesar 3.058 artinya jika variabel dan komunikasi diabaikan atau diasumsikan nol, maka variabel Kepuasan Kerja karyawan adalah 3.058.
- 2) Nilai koefisien regresi Gaya Kepemimpinan (X1) sebesar 0.386 artinya setiap peningkatan satu satuan variabel Gaya Kepemimpinan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0.386 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel Komunikasi (X2) sebesar 0.457 artinya setiap peningkatan satu satuan variabel Komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0.457 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

4) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian regresi secara parsial (uji t) bertujuan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan kriteria Pengujian sebagai berikut:

Hipotesis diterima Jika $T_{Hitung} > T_{Tabel}$, dan;

Hipotesis ditolak jika $T_{Hitung} < T_{Tabel}$

T Hitung didapatkan berdasarkan data output SPSS sedangkan T Tabel didapatkan dengan menggunakan bantuan Aplikasi MS. Excel dengan rumus $=\text{tinv}(\text{signifikansi}, \text{df})$. Signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% atau 0.05 sedangkan Degree of Freedom (df) dicari dengan rumus $\text{df} = \text{Jumlah Responden} - \text{Jumlah Variabel}$ atau $(34-3=31)$, sehingga T Tabel yang didapat adalah 2.040

Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.058	1.441		2.122	.042
1 Total_x1	.386	.151	.420	2.552	.016
Total_x2	.457	.149	.504	3.067	.004

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan dari hasil Uji persial (uji t) di SPSS maka dapat simpulkan bahwa :

1. Variabel Gaya kepemimpinan Memiliki T Hitung $2.552 > T \text{ Tabel } 2,040$. Hal ini berarti **Hipotesis 1** yang menyatakan Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo dinyatakan dapat **diterima**.
2. Variabel Komunikasi Memiliki T Hitung $3.067 > T \text{ Tabel } 2,040$. Hal ini berarti **Hipotesis 2** yang menyatakan Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo dinyatakan dapat **diterima**.

5) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Menurut Pardede dan Manurung (2014:28), uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y). Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikatnya (Y). Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan nilai $f_{hitung} > F_{tabel}$ maka model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama.

F Hitung didapatkan berdasarkan data output SPSS sedangkan F Tabel didapatkan dengan menggunakan bantuan Aplikasi MS. Excel dengan rumus $=\text{finv}(\text{signifikansi}, df1, df2)$. Signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% atau 0.05 sedangkan Degree of Freedom (df) dicari dengan rumus sebagai berikut

$$df1 = (\text{Jumlah Variabel} - 1) \text{ atau } (3-1=2)$$

$$df2 = (\text{Jumlah Responden} - \text{Jumlah Variabel}) \text{ atau } (34-3=31), \text{ sehingga } F$$

Tabel yang didapat adalah 3.305

Tabel 4.7 Hasil Uji (f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.053	2	88.526	61.662	.000 ^b
	Residual	44.506	31	1.436		
	Total	221.559	33			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_x2, Total_x1

Berdasarkan dari hasil Uji persial (uji F) di SPSS maka dapat nilai F Hitung 61.662 > F Tabel 3,305. Hal ini berarti **Hipotesis 3** yang menyatakan Gaya kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh secara Bersama sama terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo dinyatakan dapat **diterima**.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada PT. Mandiri Utama Finance pada penelitian ini dapat di simpulkan sangat berpengaruh. Hal ini telah di buktikan dengan beberapa hasil kuisisioner yang di sebarakan di PT Mandiri Utama Finance. Hasil dari kuisisioner yang telah di sebarakan di olah menggunakan SPSS 20. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis Variabel Gaya kepemimpinan Memiliki T Hitung 2.552 > T Tabel 2,040. Hal ini berarti **Hipotesis 1** yang menyatakan Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo dinyatakan dapat **diterima**.

4.2.2. Pengaruh Gaya Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh gaya komunikasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Mandiri Utama Finance pada penelitian ini dapat di simpulkan sangat berpengaruh. Hal ini telah di buktikan dengan beberapa hasil kuisisioner yang di sebarakan di PT Mandiri Utama Finance. Hasil dari kuisisioner yang telah di sebarakan di olah menggunakan SPSS 20. Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis Variabel Komunikasi Memiliki T Hitung 3.067 > T Tabel 2,040. Hal ini berarti Hipotesis 2 yang menyatakan Komunikasi

berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Mandiri Utama Finance Cabang Palopo dinyatakan dapat diterima.

4.2.3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi secara Bersama sama Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh gaya komunikasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Mandiri Utama Finance pada penelitian ini dapat di simpulkan sangat berpengaruh. Hal ini telah di buktikan dengan beberapa hasil kuisisioner yang di sebarakan di PT Mandiri Utama Finance. Hasil dari kuisisioner yang telah di sebarakan di olah menggunakan SPSS 20. Berdasarkan dari hasil Uji persial (uji F) di SPSS maka dapat nilai F Hitung $61.662 > F$ Tabel $3,305$. Hal ini berarti **Hipotesis 3** yang menyatakan Gaya kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh secara Bersama sama terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo dinyatakan dapat **diterima**.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Variabel Rekrutmen Dalam pengujian secara parsial (Uji *t*) dan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mandiri Utama Finance Kota Palopo. Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk peneliti selanjutnya, yaitu jumlah sampel perusahaan yang dijadikan objek penelitian sebanyak 34 tidak dapat mencakup semua hasil temuan untuk seluruh perusahaan Mandiri Utama Finance (MUF) di semua cabang, Periode penelitiannya 2 tahun, sehingga memungkinkan Kinerja perusahaan yang diamati kurang menggambarkan kondisi di setiap cabang.

5.2. Saran

1. Menambah jumlah tahun pengamatan agar hasil penelitian dapat mencakup semua cabang Mandiri Utama Finance
2. Gaya Kepemimpinan, Komunikasi di PT Mandiri Utama Finance cabang Palopo harus di pertahankan
3. Penelitian ini diharapkan bisah bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

DAFTAR RUJUKAN

Sumber buku :

- As'ad Moh 2004, *psikologi industry seni ilmu sumber daya manusia*. Penerbit liberty Yogyakarta.
- _____ .2004. *Pisikologi industry, seni ilmu sumber daya manusia*. Penerbit liberty Yogyakarta.
- Syamsul Arifi, 2012. *Leadersip: ilmu dan seni kepemimpinan* mitra wacana media Jakarta: ISBN.
- Effendi Uchjana onang 2011 *Ilmu Komunikasi teori dan praktek* PT.Remaja Rosdakarya: Bandung
- Ghozali, I 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Haryadi, 2012 *Kepemimpinan dengan Hati Nurani* penerbit Tugu Publisher, Jakarta; hlm 129.
- Handoko. 2011. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia* Yogyakarta BPFE
- Hasibuan, M, 2011, *manajemen sumber daya manusia* Bumi Aksara. Jakarta.
- _____ . 2003. *Sumber daya manusia*, PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Nawawi, Ismail 2013. *Budaya organisasi kepemimpinan dan kinerja* PT. Fajar interpratama mandiri. Jakarta.
- Rivai. 2014 *manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan* edisi 6, PT. Raja Grafindo persada, Depok 16956
- Sigiyono. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Banjarsin. Studi Pada Politeknik Tanah Laut.
- Stoner 1996 *manajemen* Edisi Indonesia penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta;
- Sutikno. 2014. *Pemimpin dan gaya kepemimpinan* Edisi pertama Holistica. Lombok;
- Thoha, M, 2003, *kepemimpinan dalam suatu pendekatan*. Raja grafindo persada. Jakarta;

_____. 2003. *Pemimpin dalam suatu pendekatan* PT. Raja Grafindo Persada Jakarta

Sumber jurnal :

Agung Triharso. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* PT. Multi Sarana Indotani Mojokerto. Kediri Universitas Islam Kediri. *Jurnal ilmu manajemen* 4.(1)

Alfian Yanto. 2018. *Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja melalui motivasi dan kinerja karyawan PT. NUTRIFOOD DI SURABAYA.* Universitas Kristen Petra. *Jurnal AGORA* 6.(4)

Aris Riadi. 2015. *Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. MITRA INDONESIA MAKMUR SEJATRA.* FPIPS IKIP PGRI MADIUN. *Jurnal ekonomi dan bisnis* 2.(3)

Elsa Eria. 2014 *pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.SBS (Sari Buah Sawit) STKIP PGRI Sumatra barat.* *Jurnal manajemen dan kewirahusahaan* 10.(2)

Fry Medistya Anke Priyono. 2012. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Manajemen Pada Laboratorium Mawar.* Surabaya. Universitas Airlangga. *Jurnal business and banking* 2.(1)

H. Teman Koesmono. 2007. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Tuntutan Tugas Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Variabel Moderasi Motivasi Perawat Rumah Sakit Swasta Surabaya.* Surabaya. Universitas Kristen Petra.

I gede diatmika priputna. 2017. *Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.* Universitas Udayana. *Jurnal sumber daya manusia* 2.(1)

I komang alexs. 2018. *Pengaruh kepemimpinan,pekerja itu sendiri,lingkungan kerja non fisik,motivasi, komunikasi terhadap kepuasan kerja* pada CV. BALI HARMONI. Universitas Warmadewa. *Jurnal perilaku organisasi* 6.(2)

Patricia Dhiana Paramita. 2016. *Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kompensasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada laundry elephant king.* Universitas Unpam Semarang. *Jurnal sumber daya manusia* 1.(1)

- Rahmat sukarja. 2016. *Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai dinas pendidikan provinsi riau*. Universitas RIAU. *Jurnal tepak manajeme bisnis* 4.(2)
- Rini Rahmawati. 2016. *Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan*. Universitas Lambung Mengkurat. *jurnal wawasan manajemen* 2.(1)
- Vannecia Marchelle Soegandhi, Eddy M. Sutanto, Roy Setiawan. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim*. Universitas Kristen Petra. *Jurnal of manajemen* 18.(3)
- Yantje Uhing. 2017. *Pengaruh gaya kepemimpinan, kesejatraan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawa pada PT. BANK SULUTGO CABANG*. *Jurnal EMBA* 6.(4)