

**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI PIMPINAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

**(Studi Korelasional Kuantitatif Di CitraLand Gama City, Kenangan Baru,
Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang)**

SKRIPSI

OLEH:

ERWINI SANTI GULO

NPM: 16.853.0034



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

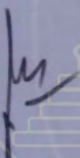
2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Korelasional Kuantitatif Di CitraLand Gama City, Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang).

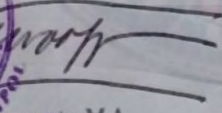
Nama : Erwini Santi Gulo
NPM : 16.853.0034
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Yan Hendra, M.Si
Pembimbing I


Drs. Novri, MM
Pembimbing II




Kusmanto, M.A
Dekan


Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm
Ka. Prodi

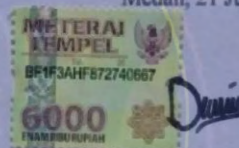
Tanggal Lulus : 21 Juli 2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh, dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 21 Juli 2020



Erwini Santi Gulo

NPM: 16.853.0034

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erwini Santi Gulo

NPM : 16. 853.0034

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Korelasional Kuantitatif Di CitraLand Gama City, Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada tanggal: 21 Juli 2020

Yang menyatakan



Erwini Santi Gulo

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kompetensi komunikasi pimpinan dalam memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian korelasional. Uji statistik yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket. Populasi penelitian adalah sejumlah 75 orang. Karena populasinya 75 orang maka seluruh populasi dijadikan sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,658 yang berarti pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan adalah signifikan. Sedangkan besarnya pengaruh ditunjukkan dari hasil uji determinan sebesar 43%. Dengan demikian, dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh kompetensi komunikasi pimpinan sebesar 43%, dan sisanya 57% dipengaruhi oleh faktor lain.

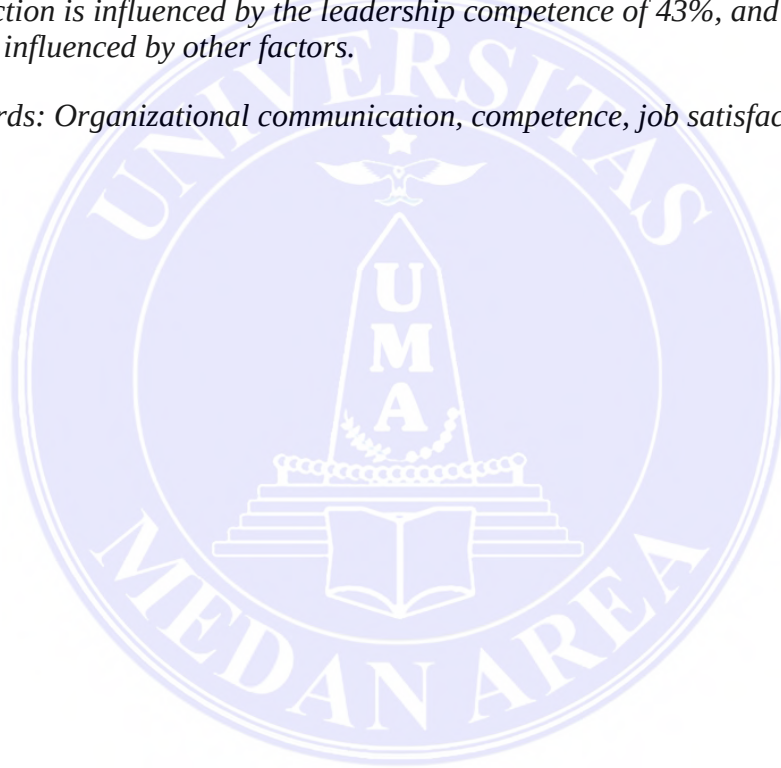
Kata Kunci: Komunikasi organisasi, kompetensi, kepuasan kerja.



ABSTRACT

This research is motivated by the importance of leadership competency in providing job satisfaction to employees. The purpose of this study was to analyze the effect of leadership communication competencies on employee job satisfaction. This research uses a quantitative approach with correlational research methods. The statistical test used is the Pearson Product Moment correlation. The technique of collecting data is done by distributing questionnaires. The study population was 75 people. Because the population is 75 people, the entire population is sampled. The result of this study indicate that there is an influence of leadership communication competence on employee job satisfaction of 0.658 which means that the influence of leadership communication competence is significant. While the magnitude of influence is shown from the determinant test results by 43%. Thus, it can be said that employee job satisfaction is influenced by the leadership competence of 43%, and the remaining 57% is influenced by other factors.

Keywords: Organizational communication, competence, job satisfaction..



RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Erwini Santi Gulo lahir di Medan pada tanggal 17 Mei 1997. Peneliti merupakan anak ke-4 dari 4 bersaudara dari Bapak Joni Gulo dan Ibu Meida Zebua.

Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDS Mitra Sejati Siarang-Arang, Kecamatan Pujud, Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2009. Peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPS Budi Mulia Manggala, Kecamatan Bangko Pusako, Kabupaten Rokan Hilir dan selesai pada tahun 2012. Kemudian peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKS Teknologi Balam, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2015. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Medan Area (UMA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Korelasional Kuantitatif Di CitraLand Gama City, Kenangan Baru,, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang).

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Program Studi Ilmu Komunikasi Strata-I pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

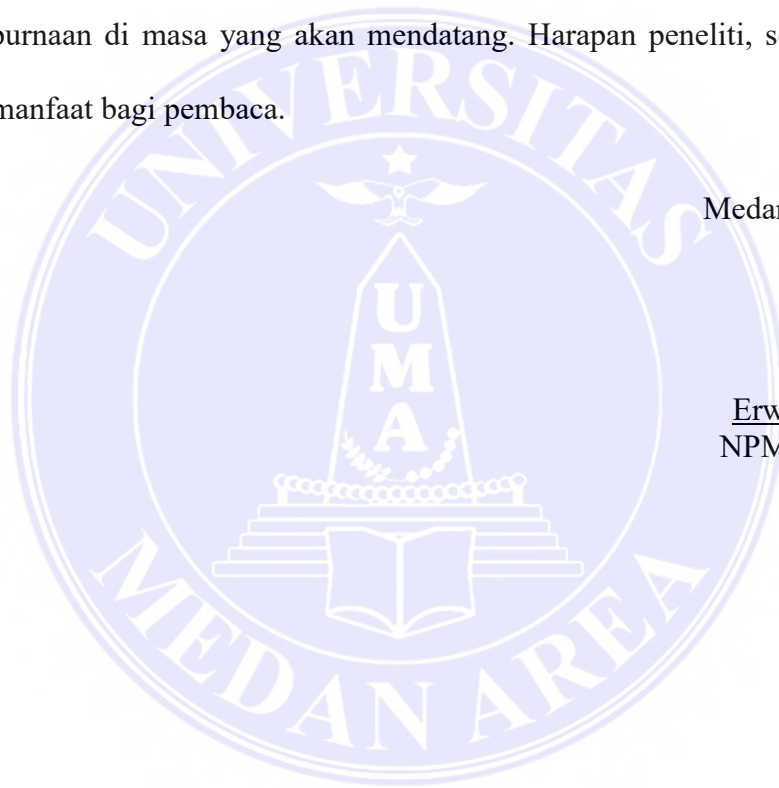
1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Yan Hendra, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Drs. Novri, MM, selaku Dosen Pembimbing II.
6. Ibu Dr. Hj. Nina Siti S. Siregar, M.Si, selaku Ketua Penguji.
7. Bapak Ara Auza, M.I.Kom, selaku Anggota Ketua Penguji.
8. Seluruh Dosen FISIP, terkhusus Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

10. Teristimewa peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua dan saudara-saudara peneliti serta teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta doanya kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta maaf dan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan di masa yang akan mendatang. Harapan peneliti, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 21 Juli 2020

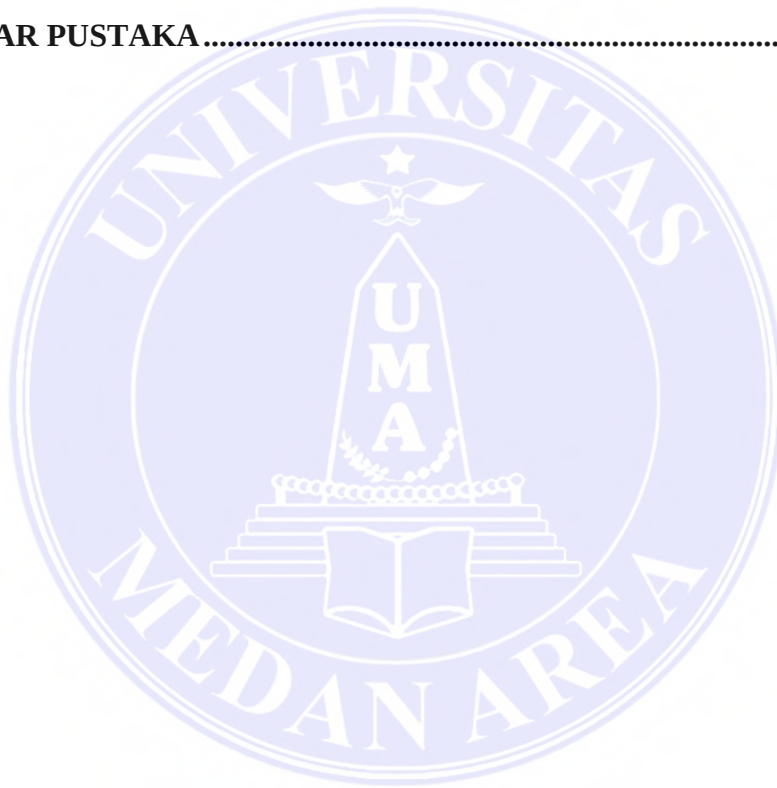
Erwini Santi Gulo
NPM: 16.853.0034



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Hipotesis Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Komunikasi	5
2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi	5
2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi.....	6
2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi	7
2.2.1 Jaringan Komunikasi Organisasi.....	8
2.2.2 Komunikasi Internal Organisasi.....	9
2.3 Pengertian Pemimpin	12
2.3.1 Peranan Pemimpin	13
2.3.2 Kompetensi Komunikasi Pemimpin	14
2.4 Pengertian Kinerja Karyawan	15
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	15
2.5 Kepuasan Kerja Karyawan.....	16
2.6 Teori Dua Faktor (<i>Two Factor Theory</i>)	18
2.7 Kerangka Pemikiran.....	19
2.8 Operasional Variabel.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi Dan Sampel	22
3.3 Tempat Penelitian.....	23
3.4 Sumber Data.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Sejarah CitraLand Gama City (<i>Singapore Of Medan</i>).....	31
4.2 Profil CitraLand Gama City (<i>Singapore Of Medan</i>).....	32
4.3 Visi	33
4.4 Misi	33

4.5 Logo Perusahaan	33
4.6 Struktur Organisasi	34
4.7 Hasil Penelitian	35
4.7.1 Karakteristik Responden	35
4.7.2 Kompetensi Komunikasi Pimpinan (Variabel X)	37
4.7.3 Kepuasan Kerja Karyawan (Variabel Y)	41
4.8 Pembahasan	45
4.8.1 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	46
4.8.2 Uji Determinan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel.....	21
Tabel 3.1	Interpretasi Dari Nilai r	30
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Status Karyawan.....	36
Tabel 4.5	Pimpinan mengetahui pesan yang Anda sampaikan	37
Tabel 4.6	Pimpinan secara sadar menafsirkan pesan yang Anda sampaikan.....	38
Tabel 4.7	Pimpinan mampu memahami proses komunikasi baik terhadap Anda	38
Tabel 4.8	Pimpinan terampil dalam melakukan komunikasi organisasi.....	39
Tabel 4.9	Pimpinan memiliki komunikasi verbal dan non- verbal tepat	39
Tabel 4.10	Pimpinan mengembangkan perilaku yang menghasilkan pesan....	40
Tabel 4.11	Pimpinan peduli pada tindakan dan proses komunikasi organisasi	40
Tabel 4.12	Pimpinan berorientasi pada sikap positif komunikasi organisasi ..	41
Tabel 4.13	Anda mendapatkan pekerjaan dan gaji yang sesuai.....	41
Tabel 4.14	Anda mendapatkan perubahan informasi secara cepat dan tepat...	42
Tabel 4.15	Anda mendapatkan kesempatan memberi saran informasi.....	42
Tabel 4.16	Anda menerima bermacam saluran komunikasi yang efisien.....	43
Tabel 4.17	Anda menerima kualitas media informasi	43
Tabel 4.18	Anda memiliki komunikasi informal yang baik	44
Tabel 4.19	Anda terlibat dalam komunikasi organisasi	44
Tabel 4.20	Anda puas atas pekerjaan Anda	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Jaringan Komunikasi	9
Gambar 2.2 Empat Arah Komunikasi Organisasi.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Program SPSS	25
Gambar 3.2 Variabel Pada SPSS	26
Gambar 3.3 Pengisian Data.....	27
Gambar 3.4 Pengolahan Data.....	27
Gambar 3.5 <i>Bivariate Correlations</i>	28
Gambar 3.6 <i>Bivariate Correlations: Options</i>	28
Gambar 4.1 Logo CitraLand Gama City (Singapore Of Medan).....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 6.1 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	53
Gambar 6.2 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	53
Gambar 6.3 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	54
Gambar 6.4 Poses Pengisian Kuesioner Oleh Responden	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Dokumentasi Hasil Penelitian	53
Lampiran 3 Data Jawaban Responden	55
Lampiran 4 Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, bahkan komunikasi telah menjadi fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu didalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara orang yang menyampaikan pesan dan orang yang menerima pesan. Ada lima bentuk-bentuk komunikasi, yaitu komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

“Komunikasi organisasi adalah proses interaksi yang dilakukan oleh beberapa orang yang terlibat dalam organisasi dalam mencapai tujuan bersama” (Poppy Ruliana, 2016:25). Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan (posisi-posisi) yang berada dalam organisasi tersebut. Unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan.

Berbicara mengenai komunikasi dalam organisasi, tentunya melibatkan banyak orang. Diantaranya pimpinan dan para karyawan atau bawahan, bersama-sama membangun integrasi sosial demi mencapai tujuan bersama atau visi dari organisasi tersebut. Sebuah kunci keberhasilan seorang pimpinan berawal dari terbentuknya komunikasi yang baik dan mampu mempengaruhi bawahannya agar mereka mau bertindak atas apa yang diperintahkan oleh seorang pimpinan melalui

teknik komunikasi berdasarkan kemahirannya menjalin komunikasi yang tepat dengan semua pihak, secara horizontal maupun secara vertikal, ke atas dan ke bawah. Pimpinan, sebagai suatu profesi yang bersifat memimpin para bawahannya. Dalam dunia bisnis, pimpinan memberikan motivasi kerja untuk menciptakan dukungan para bawahannya, sehingga memicu semangat dan kepuasan kerja karyawan.

CitraLand Gama City merupakan perusahaan bisnis yang menciptakan proyek perumahan premium berkualitas tinggi yang berlokasi di Jalan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Perumahan tersebut merupakan salah satu perumahan yang memiliki konsep modern, *green*, dan *clean* sehingga lingkungannya terasa nyaman. Dalam membangun rumah, CitraLand Gama City lebih dulu membangun infrastruktur. Segala aspek dalam memberikan infrastruktur yang baik dilakukan mulai dari jalan, pemadatan jalan, drainase, dan sebagainya. Infrastruktur ini dibangun sesuai dengan konsep yang direncanakan perusahaan. (<https://medan.tribunnews.com/2019/05/30/citraland-gama-city-rumah-premium-berkualitas-tinggi-di-kota-medan>).

Berbicara mengenai konsep dan infrastruktur yang masih dalam proses pengerjaan sampai saat ini, dibutuhkan kinerja yang baik dari para *staff* karyawan CitraLand Gama City guna mencapai tujuan perusahaan. Dengan begitu, bukan hanya perusahaan saja yang menikmati hasil dari kerja *staff* karyawan, namun juga menimbulkan rasa kepuasan diri dari *staff* karyawan itu sendiri atas hasil kerja mereka. Dalam hal ini, diperlukan adanya kompetensi komunikasi pimpinan kepada karyawan-karyawannya. Kompetensi komunikasi tersebut merupakan keahlian dalam menyampaikan informasi dan mampu mempengaruhi para karyawan melalui komunikasi. Sehingga pencapaian kinerja yang telah diperoleh

akan memicu kepuasan bagi karyawan itu sendiri.

Dari penjelasan singkat mengenai mengenai kompetensi komunikasi dan kepuasan kerja, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kuantitatif dengan responden berjumlah 75 orang, berjudul: Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Korelasional Kuantitatif Di CitraLand Gama City, Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di CitraLand Gama City?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di CitraLand Gama City.

1.4 Hipotesis Penelitian

Dalam sebuah penelitian, “hipotesis digunakan untuk menyampaikan asumsi berdasarkan dugaan sementara dan jawaban sementara atas fenomena yang timbul diantara dua variabel penelitian” (Wishnu, 2016: 33). Secara spesifik, penelitian ini akan meneliti pengaruh dari variabel independen (X), yaitu kompetensi komunikasi pimpinan dan variabel dependen (Y), yaitu kepuasan kerja karyawan. Maka hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan

kerja karyawan.

H₁ : Ada pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ataupun uraian-uraian yang bersifat teoritis tentang komunikasi, khususnya pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan.
- b. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah atau perbendaharaan penelitian bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi organisasi.
- c. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada berbagai pihak, khususnya pimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui komunikasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dalam mempengaruhi perilaku manusia terhadap manusia lain dan memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia. “Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication* yang berasal dari kata Latin, *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna” (Effendy 2016: 9). Sama makna yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.

Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan baik secara verbal maupun nonverbal. Dengan adanya suatu kesamaan tersebut, maka proses komunikasi dapat terjalin antara dua individu atau lebih. Menurut Nurudin (2017: 9) seseorang yang terlibat dalam proses komunikasi tak lain mencoba untuk menumbuhkan kebersamaan atau *commones* (dalam pesan) pada orang lain yang diajak berkomunikasi. “Oleh karena itu, jika kita berada dalam suatu situasi berkomunikasi, kita memiliki beberapa kesamaan dengan orang lain, seperti kesamaan bahasa atau kesamaan arti dari simbol-simbol yang digunakan dalam berkomunikasi” (Hafied, 2018: 27).

2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Joseph de Vito, K. Senero, dan Erika Vora (dalam Hafied, 2014: 25-30) unsur-unsur komunikasi tersebut adalah:

- a) Sumber, sebagai pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.
- b) Pesan, suatu yang disampaikan pengirim kepada penerima.
- c) Media, sebagai alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
- d) Penerima, adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.
- e) Pengaruh atau efek, adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.
- f) Tanggapan balik, merupakan pesan yang diterima oleh sumber.
- g) Lingkungan atau situasi, adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi

Setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Berdasarkan cara menyampaikan informasi, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan nonverbal, sementara komunikasi berdasarkan perilaku dapat dibedakan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal.

a) Komunikasi Verbal dan Nonverbal

“Pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Komunikasi verbal sebagai sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita” (Mulyana, 2015: 260). Agus M. Hardjana (2003: 23), berpendapat bahwa:

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam melakukan interaksi antar manusia. Melalui kata-kata mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran gagasan atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar pikiran, saling berdebat dan bertengkar.

“Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Komunikasi nonverbal dapat berbentuk bahasa

tubuh, tanda, tindakan atau perbuatan, atau objek. Pesan-pesan nonverbal yang paling nyata datang dari dan menuju tubuh atau jasmani.” (Rochajat dan Ardianto, 2012: 54).

b) Komunikasi Formal dan Informal

Komunikasi dalam organisasi dapat digolongkan menjadi formal dan informal. Dasar penggolongan ini adalah gaya, tata krama, dan pola aliran informasi dalam organisasi. Menurut Hardjana (2003: 29) proses komunikasi formal terjadi ketika informasi dikirim kemudian ditransfer melalui pola hirarki kewenangan organisasi yang sudah diterapkan dalam struktur organisasi. Arni Muhammad (2017: 124) mengatakan bahwa komunikasi informal menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi diantara orang-orang dan mengalir keseluruh organisasi tanpa dapat diperkirakan.

2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi

“Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi” (Nina Siti Salmaniah Siregar, 2012:28).

Komunikasi merupakan unsur pertama dalam berbisnis. Dalam menyoroti masalah komunikasi, menegaskan bahwa komunikasi merupakan darah sebagai suatu sumber kehidupan bagi setiap organisasi dan merupakan suatu kunci sukses dalam karir bisnis dan kehidupan pribadi. Lebih tegas dikatakan bahwa komunikasi itu sangat penting, sehingga apabila tidak ada komunikasi maka organisasi itu tidak akan berfungsi.

Menurut Mulyana (dalam Poppy Ruliana, 2016: 25) definisi fungsional

komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. “Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan yang berada dalam organisasi tersebut. Unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan” (Poppy Ruliana, 2016: 25).

2.2.1 Jaringan Komunikasi Organisasi

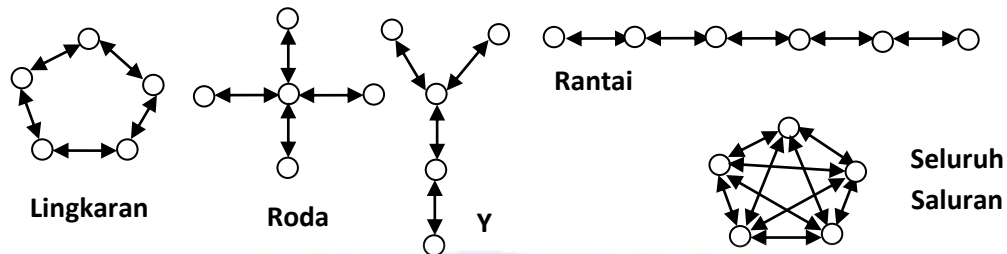
Jaringan komunikasi (*communication networks*) dalam suatu organisasi merupakan proses bagaimana suatu pesan termasuk arus informasi dan instruksi yang disampaikan secara rinci. Artinya ditentukan oleh jenjang hierarki resmi organisasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya untuk melaksanakan pekerjaan mereka, maka pesan tersebut merupakan jaringan komunikasi formal.

Stephen P. Robbins (dalam Poppy Ruliana, 2016: 88-89) menyatakan bahwa dalam organisasi dikenal lima jaringan komunikasi, yaitu:

- a) Model Rantai (*Chain*)
Model jaringan komunikasi ini terdapat lima tingkatan dalam jenjang hierarki dan hanya dikenal komunikasi sistem arus keatas (*upward*) dan komunikasi ke bawah (*downward*) yang artinya menganut hubungan garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadinya suatu penyaringan.
- b) Model Roda (*Wheel*)
Model jaringan komunikasi ini, semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan antara bawahan tidak terjadi interaksi.
- c) Model Lingkaran (*Circle*)
Model jaringan komunikasi ini semua anggota/staf bisa terjadi interaksi pada setiap tiga tingkatan hierarkinya, tetapi tanpa ada kelanjutan pada tingkatan yang lebih tinggi dan hanya terbatas pada level.
- d) Model Huruf Y
Model komunikasi jaringan ini tidak jauh berbeda dengan model rantai yaitu terdapat empat level jenjang hierarkinya. Satu Supervisor mempunyai dua bawahan dan dua atasan mungkin berbeda divisi/departemen.
- e) Model Saluran Bebas (*All Channel*)
Model jaringan komunikasi ini merupakan pengembangan model lingkaran (*circle*), di mana dari semua tiga level tersebut dapat

melakukan interaksi secara timbal balik tanpa menganut siapa yang menjadi tokoh sentralnya. Semua saluran komunikasi antartingkatan jenjang hierarkinya tidak dibatasi dan setiap staf/bawahan bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak/pimpinan atau sebaliknya.

Gambar 2.1 Model Jaringan Komunikasi



Sumber: Poppy Rulyana (2016)

2.2.2 Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrenc D. Brennan (dalam Poppy Ruliana, 2016: 104-109) sebagai:

Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan srukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung.

a) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*) atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*). Pace dan Falues (2015: 184) mengatakan komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Menurut Katz dan Khan (dalam Poppy Ruliana, 2016: 104-105) ada lima jenis tipe khusus komunikasi *downward*, yaitu:

1. *Job instruction* (instruksi kerja), yakni komunikasi yang merujuk pada penyelesaian tugas-tugas khusus.
2. *Job rationale* (rasional kerja), yakni komunikasi yang menghasilkan pemahaman terhadap tugas dan hubungan dengan peraturan lainnya.
3. *Procedure and practice* (prosedur dan pelaksanaan), yakni komunikasi tentang kebijakan-kebijakan, aturan-aturan, regulasi dan manfaat-manfaat yang ada.
4. *Feedback* (umpan balik), yakni komunikasi yang menghargai tentang bagaimana individu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.
5. *Indoctrinations of goals* (doktrin atas tujuan), yakni komunikasi yang dirancang dengan karakter ideologi yang memberikan motivasi karyawan tentang pentingnya suatu misi organisasi.

Komunikasi ke atas atau *upward communication* adalah komunikasi yang berasal dari bawahan (*subordinate*) kepada atasan dalam rangka menyediakan *feedback* (umpan balik) bagi manajemen. Para karyawan menggunakan saluran komunikasi ini sebagai kesempatan untuk mengungkapkan ide-ide atau gagasan yang mereka ketahui. Komunikasi ke atas ini memiliki empat tipe khusus, yaitu:

1. Informasi tentang sikap pekerja, moral dan efisiensi yang berhubungan dengan kebijakan, perencanaan, dan masalah-masalah.
 2. Pengembangan yang signifikan dalam unit-unit kerja departemen.
 3. Kesalahan yang menurunkan efisiensi.
 4. Masalah tidak diketahui cara penyelesaiannya oleh pekerja.
- b) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi komunikasi horizontal ini adalah:

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

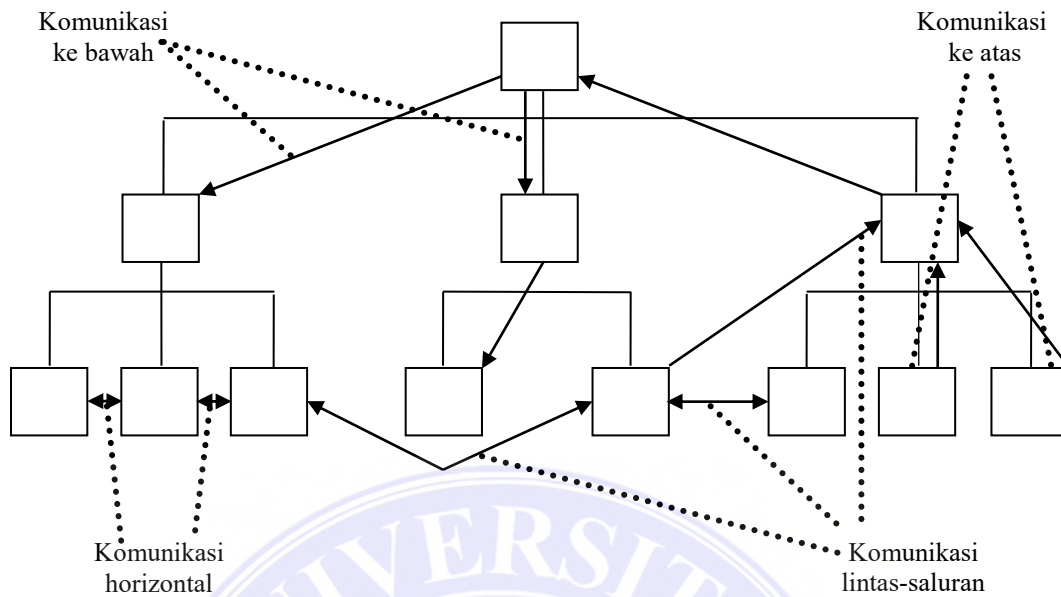
Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antarpersona. Bahkan, bentuk komunikasi horizontal tertulis cenderung menjadi lebih lazim. Media atau saluran komunikasi terjadi dalam bentuk rapat komisi, interaksi pribadi selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, dan kegiatan sosial.

c) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal lintas-saluran (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan kepala seksi lain. Spesialis karyawan biasanya paling efektif dalam komunikasi lintas-saluran karena biasanya tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan. Fayol (dalam Poppy Ruliana, 2016: 108) menunjukkan bahwa komunikasi lintas-saluran merupakan hal yang pantas dan perlu ada, terutama bagi karyawan tingkat lebih rendah dalam suatu saluran. Pentingnya komunikasi lintas-saluran ini dalam organisasi, mendorong Keith Davis (dalam Poppy Ruliana, 2016: 108) untuk menyatakan bahwa penerapan tiga prinsip berikut akan memperkuat peranan komunikasi spesialis karyawan:

1. Spesialis staf harus dilatih dalam keahlian berkomunikasi.
2. Spesialis staf perlu menyadari peranan komunikasi mereka.
3. Manajemen harus menyadari peranan spesialis karyawan dan lebih banyak lagi memanfaatkan peranan tersebut dalam komunikasi organisasi.

Gambar 2.2 Empat Arah Komunikasi Organisasi



Sumber: Pace dan Falues (2015)

2.3 Pengertian Pemimpin

Miftha Thoha (dalam Poppy Ruliana, 2016: 135-136) mengatakan bahwa pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan memimpin, artinya memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain atau kelompok tanpa mengindahkan bentuk alasannya. Kemudian Robert Tanembaum mendefinisikan pemimpin adalah mereka yang menggunakan wewenang formal untuk mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol para bawahan dan bertanggung jawab supaya semua pekerjaan dikoordinasi demi mencapai tujuan perusahaan.

Kemampuan manajerial seorang pemimpin yang tampak dalam merencanakan, menggerakkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi serta mengendalikan kegiatan di lingkungan organisasi amat dipengaruhi oleh perilaku pemimpin sebagai kegiatan nyata pemimpin dalam jabatan yang didudukinya.

Adapun aktivitas yang dijalankan adalah aktivitas yang bersifat konseptual.

Dengan kata lain, semakin tinggi kedudukan seseorang dalam organisasi, ia semakin generalis, dan semakin rendah kedudukan seseorang dalam organisasi, ia

semakin spesialis.

2.3.1 Peranan Pemimpin

“Keefektifan komunikasi tidak saja ditentukan oleh kemampuan kemampuan Berkomunikasi tetapi juga oleh diri si komunikator. Jika ternyata informasi yang diutarakan itu tidak sesuai dengan diri komunikator, hasilnya tidak akan sesuai dengan yang diharapkan” (Effendy, 1993: 16). Peran sebagai komunikator harus benar-benar dikuasai untuk menciptakan efek yang baik bagi si komunikan. “Kalau seorang manajer ingin menjadi seorang pemimpin yang benar-benar pemimpin, ia harus dapat melaksanakan kepemimpinannya secara efektif” (Effendy, 2016:117). Menurut Effendy (1986: 22-25), apabila seorang tampil sebagai pemimpin, maka dalam membimbing karyawannya ia melakukan berbagai peranan, sebagai berikut:

- a) Pemimpin sebagai eksekutif.
Pemimpin eksekutif (*executive leader*) seringkali disebut pula administrator, fungsinya adalah kebijaksanaan yang bersifat lisan menjadi suatu kegiatan. Dia memimpin dan mengawasi perilaku orang-orang yang menjadi bawahannya.
- b) Pemimpin sebagai penengah.
Yaitu pemimpin sebagai penimbang atau pelerai, yang setiap keputusannya dilaksanakan dengan taat. Ini dikenal sebagai pengadilan.
- c) Pemimpin sebagai penganjur.
Pemimpin sebagai penganjur, sebagai propagandis, sebagai juru-bicara, atau sebagai pengarah opini (*mobilizer of opinion*) merupakan pemimpin pandai bergaul dan fasih berbicara, serta memberi inspirasi.
- d) Pemimpin sebagai Akhli.
Pemimpin sebagai ahli (*instructor leader*) memiliki kepemimpinan yang berdasarkan fakta, dan hanya pada bidang di mana terdapat fakta. Fungsinya adalah memberikan penerangan kepada kelompoknya.
- e) Pemimpin sebagai pemimpin diskusi.
Seseorang yang secara lengkap memenuhi kriteria kepemimpinan demokratis adalah orang yang menerima peranannya sebagai pemimpin diskusi (*discussion leader*). Diskusi yang bebas adalah proses dimana kelompok secara keseluruhan ikut berperan dan semua anggotanya sama-sama diwakili dalam membuat suatu keputusan.

2.3.2 Kompetensi Komunikasi Pemimpin

Menurut Kartono (2014: 23) bahwa pemimpin harus selalu berkomunikasi, baik melalui hubungan formal maupun informal. Hubungan formal adalah jalinan ikatan antara pemimpin dengan bawahan berdasarkan konvensi, ketentuan hukum, saluran resmi, dan jalur komando untuk melaksanakan koordinasi dan manajemen. Alat-alat komunikasi yang dipakai berupa surat keputusan, instruksi, perintah, peraturan, pengumuman/maklumat, sambutan, *briefing*, rapat kerja, lokakarya, seminar, kunjungan inspeksi, control dan pengawasan. Hubungan informal ialah berupa: kontak pribadi, pertemuan *prive*, tukar menukar pikiran, dengan pendapat melalui tata cara atau prosedur kebiasaan dalam pergaulan biasa, dan dialog yang artinya pertukaran perasaan, pemikiran, dan keinginan antara beberapa orang yang berhubungan secara tatap muka.

Seorang pemimpin tentunya memiliki kompetensi dalam berkomunikasi dengan karyawan dalam suatu organisasi. Kompetensi komunikasi sama dengan kemampuan dalam berkomunikasi. Menurut Wibowo (2007: 86) kompetensi komunikasi merupakan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Semakin baik kompetensi komunikasi yang dimiliki seseorang maka semakin besar pula kemungkinan untuk dapat mengarahkan orang lain pada suatu keputusan tertentu. Apabila kemampuan atau kompetensi yang dimiliki komunikator dinilai positif atau baik, maka kompetensi komunikasi ini akan berdampak pada terjadinya suatu keputusan kerja dalam organisasi. (Suprihatini, Taufik 2017:116-117).

2.4 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pace dan Falues (2015: 134) mengatakan kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

Swanson dan Gradous (dalam Pace dan Falues, 2015: 134) menjelaskan bahwa dalam sistem, berapapun ukurannya, semua pekerjaan saling berhubungan. Hasil dari seperangkat kinerja pekerjaan adalah masukan bagi usaha kinerja lainnya. Gilbert (dalam Pace dan Falues, 2015: 135) berpendapat sebaliknya, bahwa kinerja pada dasarnya adalah produk waktu dan peluang. Tanpa waktu untuk mengejar peluang tersebut bukan apa-apa. Begitu juga dengan waktu yang tidak dimiliki, tidak memberi peluang, bahkan nilainya hanya sedikit.

Dua jenis perilaku atau tugas pekerjaan mencakup unsur-unsur penting kinerja pekerjaan: tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik pegawai menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, terutama penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut. Tugas perilaku berkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antarpersona dengan anggota lain organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri.

2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dalam suatu organisasi, antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya mempunyai kinerja yang berbeda. Menurut Devis (dalam Pace dan Falues, 2015: 155), perbedaan ini disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

a) Faktor kemampuan, diterangkan bahwa kemampuan (*ability*) karyawan

terdiri dari kemampuan potensi (IQ), dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*. Artinya, jika karyawan memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

- b) Faktor motivasi. Motivasi ini terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan, yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sedangkan sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal.

Robbins (dalam Poppy Ruliana, 2016: 156) berpendapat bahwa kinerja menghadirkan fungsi dan kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*) dan kesempatan (*opportunity*). Dengan demikian kinerja ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Selanjutnya Robbins mengemukakan bahwa kinerja tidak dapat dipisahkan dengan tingkat kepuasan kerja, imbalan, keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

2.5 Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Pace dan Faules (2015: 165), mengemukakan bahwa kepuasan adalah suatu konsep yang lebih berkenaan dengan tingkat kenyamanan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan dalam suatu komunikasi adalah kondisi ketika muncul keberadaan rasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan-hubungan yang timbul dalam organisasi.

Menurut Redding (dalam Poppy Ruliana, 2016: 177) yang dimaksud

kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan, yang menunjukkan bagaimana baiknya informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi informasi, dari siapa datangnya, cara disebarluaskan, bagaimana diterima, diproses dan apa respon orang menerima.

Poppy Ruliana (2016: 178) mengemukakan faktor-faktor kepuasan yang berkaitan dengan komunikasi meliputi:

- a) Kepuasan dengan pekerjaan. Ini mencakup hal-hal yang berkenaan dengan pembayaran, keuntungan naik pangkat, pekerjaan itu sendiri.
- b) Kepuasan dengan ketepatan informasi. Ini mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan administratif dan staf, rencana masa datang dan penampilan pribadi.
- c) Kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan. Ini mencakup hal-hal sebagai tempat di mana komunikasi seharusnya disempurnakan, pemberitahuan mengenai perubahan untuk tujuan penyempurnaan dan strategi khusus yang digunakan dalam membuat perubahan.
- d) Kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi. Ini mencakup melalui mana komunikasi disebarluaskan dalam organisasi, mencakup peralatan, buletin, memo, dan materi tulisan.
- e) Kepuasan dengan kualitas media informasinya. Ini mencakup berapa baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang datang.
- f) Kepuasan dengan cara komunikasi rekan sejawat. Ini mencakup komunikasi horizontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dan teman sekerja.
- g) Kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai satu kesatuan. Ini mencakup hal-hal keterlibatan hubungan dengan organisasi, dukungan atau bantuan dari organisasi dan informasi dari organisasi.

Kualitas internal organisasi adalah sebuah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan situasi keseluruhan lingkungan kerja. Dalam penelitian ini konstruk kepuasan komunikasi organisasi digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan komunikasi yang dialami oleh bawahan.

2.6 Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Prinsip dari *two factor theory* oleh Herzberg (dalam Peni Tunjungsari, 2011:

8) adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. “Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Herzberg pada tahun 1959, berdasarkan hasil penelitiannya, beliau membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok, yaitu kelompok *satisfier* atau motivator dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*” (Peni Tunjungsari, 2011:8).

1. *Satisfier* (motivator)

Satisfier (motivator) adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikanannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari kinerja, pengakuan, status, tanggung jawab, dan kesempatan untuk berkembang. Dapat dikatakan bahwa hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

2. *Dissatisfier* (*hygiene factors*)

Dissatisfier (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor dari pekerjaan yang apabila tersedia, menghilangkan ketidakpuasan. Faktor tersebut dapat termasuk gaji, kondisi kerja dengan rekan sekerja, kondisi tempat kerja, dan hubungan dengan atasan. Salah satunya adalah mendapatkan gaji yang memadai tidak akan membuat mereka tidak puas, namun akan menghilangkan ketidakpuasan dari karyawan itu sendiri. “Perbaikan atas kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja” (Peni Tunjungsari, 2011: 8).

Berdasarkan pembahasan teori kepuasan kerja tersebut, teori dua faktor (*two factor theory*) dianggap sebagai faktor yang sesuai dengan pembahasan penelitian dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian ini, pimpinan

CitaLand Gama City merupakan *satisfier* (motivator) untuk mempengaruhi semangat kerja karyawan melalui kompetensi komunikasi dari pimpinan tersebut kepada karyawannya, sehingga pencapaian kinerja karyawan yang diperoleh akan memicu kepuasan kerja.

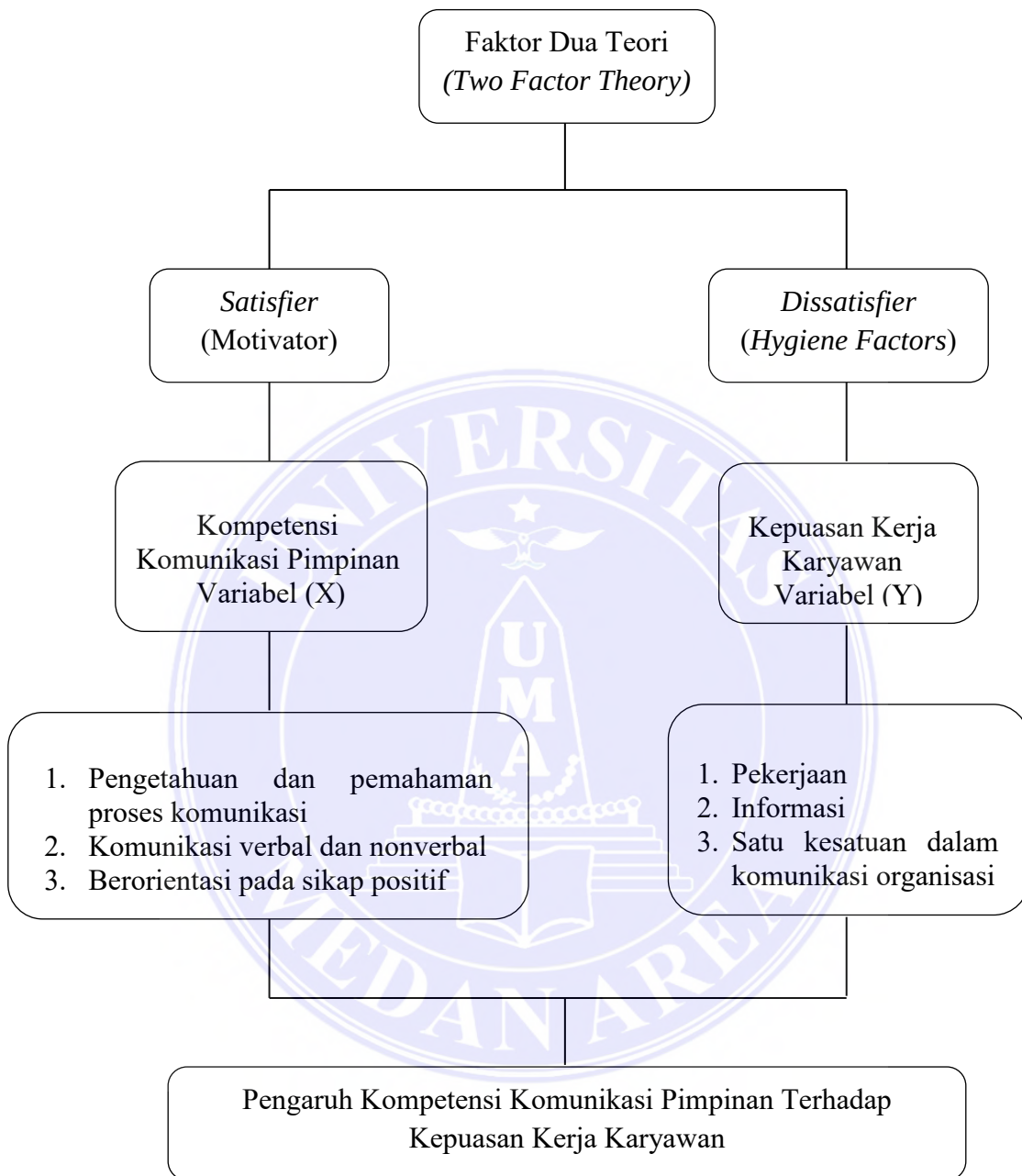
Dalam kepuasan kerja karyawan selanjutnya berada pada faktor yang kedua yaitu *dissatisfier (hygiene factors)*. Faktor ini terjadi setelah karyawan CitraLand Gama City menerima atau mendapatkan hasil kerja mereka.

2.7 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2012: 92) kerangka pemikiran merupakan suatu hal yang penting untuk memberikan arah bagi peneliti dalam proses penelitian. Artinya, kerangka pemikiran sebagai upaya terbentuknya suatu alur berfikir peneliti dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kompetensi komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja karyawan. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kompetensi komunikasi pimpinan, untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan menggunakan indikator pengetahuan dan pemahaman proses komunikasi, kemampuan dalam komunikasi verbal dan nonverbal, dan berorientasi pada sikap positif terhadap komunikasi organisasi. Sedangkan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan, dengan menggunakan indikator pekerjaan, informasi, dan satu kesatuan dalam komunikasi organisasi.

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis(2020)

2.8 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menurut Singarimbun. (2008: 67) ialah sebagai unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja

sebagai pendukung untuk dianalisa ke dalam variabel-variabel tersebut.

Tabel 2.1 Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Indikator	Alat Ukur	Skala
Kompetensi Komunikasi Pimpinan (X)	1. Pengetahuan dan pemahaman proses komunikasi 2. Komunikasi verbal dan nonverbal 3. Berorientasi pada sikap positif	1. Pemahaman terhadap berbagai proses komunikasi dalam berbagai konteksnya 2. Kemampuan perilaku komunikasi verbal dan nonverbal secara tepat 3. Berorientasi pada sikap positif terhadap komunikasi	Likert
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	1. Pekerjaan 2. Informasi 3. Satu kesatuan dalam komunikasi organisasi	1. Pekerjaan. 2. Ketepatan Informasi. 3. Kemampuan seseorang yang menyarankan kesempurnaan. 4. Efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi. 5. Kualitas media informasi. 6. Cara komunikasi dengan rekan sejawat. 7. Komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan.	Likert

Sumber: Penulis (2020)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015: 14), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian. Adapun studi yang digunakan dalam metode kuantitatif, yaitu studi korelasional (Subrata dalam Ardial, 2015: 308), bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi. Hal yang sama dikemukakan oleh Rahkmat (dalam Ardial 2015: 308), studi korelasional bertujuan untuk meneliti seberapa jauh variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain.

3.2 Populasi Dan Sampel

“Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi dipakai untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian”, (Bungin dalam Siregar, 2013: 30). Sampel merupakan suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

Jenis pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pengambilan sampel nonprobabilitas atau non-acak yang berarti teknik *sampling* yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk

dipilih menjadi sampel. Rancangan *sampling* nonprobabilitas (H.Ardial, 2015: 348) yang digunakan yaitu *sampling* jenuh, adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain dari *sampling* jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel atau total sampel. Menurut Nawawi, (dalam H. Ardial, 2015: 348) mengatakan jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka sebaiknya diambil keseluruhannya atau disebut juga dengan total *sampling*.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota karyawan yang bekerja di CitraLand Gama City Marketing Gallery dan peneliti mengambil sampel dari keseluruhan populasi dengan jumlah 75 orang anggota karyawan.

3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di CitraLand Gama City Marketing Gallery, yang beralamat di Jalan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371. Penelitian Dilakukan selama 1 bulan, mulai dari tanggal 18 Januari - 17 Februari 2020.

3.4 Sumber Data

Menurut Arikunto (2008: 129), sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan responden sebagai sumber untuk memperoleh data untuk penelitian. Responden merupakan orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan penelitian.

Jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui responden dengan cara

menyebarkan kuesioner secara langsung yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti. Siregar (2013: 16) mengemukakan bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi lain untuk mendapatkan data. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau sumber data yang dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dapat berupa buku-buku, jurnal, dan internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Kuesioner, menurut Silalahi (2012: 196), kuesioner adalah mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang diisyaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Teknik ini dilaksanakan dengan menggunakan seperangkat data pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun oleh peneliti.
2. Penelitian Pustaka. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mencari, mengumpulkan, dan mempelajari buku-buku serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Studi Dokumentasi yang merupakan salah satu metode pengumpulan data kuantitatif untuk melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek itu sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.









f. Kemudian tekan OK untuk memproses hasil data.

Analisis korelasi pertama kali dikembangkan oleh Francis Galton pada tahun 1859 (Febriani dan Dewi, 2018: 75). Sir Francis Galton memperkenalkan Bivariate Distribution dan Scatter Diagram. Selanjutnya Karl Pearson pada tahun 1896, yang mengembangkan cara baru dalam penerapan matematika untuk menemukan korelasi garis lurus dan rumus koefisien korelasi. Nilai koefisien r berkisar antara -1 hingga +1, yang kriteria pemanfaatannya dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan linier positif, yaitu semakin besar nilai variabel X (independen), semakin besar pula nilai variabel Y (dependen) atau sebaliknya, semakin kecil nilai variabel X (independen) maka semakin kecil pula nilai variabel Y (dependen).
- 2) Jika, nilai $r < 0$, artinya telah terjadi hubungan linier negatif, yaitu semakin kecil nilai variabel X (independen) maka semakin besar nilai variabel Y (dependen) atau sebaliknya, semakin besar nilai variabel X (independen) maka semakin kecil pula nilai variabel Y (dependen).
- 3) Jika, $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X (independen) dengan variabel Y (dependen).
- 4) Jika, $r = 1$ atau $r = -1$ telah terjadi hubungan linier sempurna, sedangkan untuk nilai r yang semakin mengarah ke angka 0 maka hubungan semakin lemah

Tabel 3.1 Interpretasi Dari Nilai r

R	Interpretasi
0	Tidak berkorelasi
0,01-0,20	Sangat rendah
0,21-0,40	Rendah
0,41-0,60	Agak rendah
0,61-0,80	Cukup
0,81-0,99	Tinggi
1	Sangat tinggi

Sumber: Usman dan Akbar (2006)

Pada taraf signifikan dan derajat kebebasan $dk=n-2$, maka dapat dilihat dari pengujian hipotesis penelitian dan melihat signifikan variabel X dan variabel Y dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika t dihitung $> t$ tabel, maka ada pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y.

Jika t dihitung $< t$ tabel, maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y.

Untuk melihat besarnya kontribusi pengaruh variabel X dan variabel Y, digunakan Uji Determinan dengan rumus sebagai berikut.

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D: Koefisien determinasi

r: Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan mempunyai hubungan yang cukup. Serta kemampuan kompetensi komunikasi pimpinan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan berdasarkan uji determinan, hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 43%, sementara sisanya 57% adalah faktor-faktor lain yang tidak menjadi bagian dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah bagi pembaca yang telah berprofesi sebagai pemimpin, khususnya pemimpin dalam suatu organisasi agar lebih memahami betapa pentingnya mempelajari kompetensi komunikasi yang berguna sebagai salah satu mencapai tujuan organisasi hingga menciptakan kepuasan kerja anggota/karyawan. Serta, peneliti mengharapkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan deskripsi mengenai pengaruh kompetensi komunikasi pimpinan dalam menciptakan kepuasan kerja karyawan yang dapat dilakukan dalam berbagai metode penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrial, Haji. 2015. *Paradikma Dan Model Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- . 1986. *Kepemimpinan Dan Komunikasi*, Bandung: Alumni.
- . 2016. *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Febriani Nufian S. dan Dewi Wayan W.A. 2018. *Teori Dan Praktis Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Malang: UB Press.
- Hafied Cangara, Haji. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- . 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Ketiga*. Depok: Rajawali Pers.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kartono, Kartini. 2014. *Pemimpin Dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, Arni. 2017. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2017. *Ilmu Komunikasi: Ilmiah Dan Populer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pace, R.W., dan Don F. Faules. 2015 *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan Editor Deddy Mulyana*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rochajat Harun, Haji dan Ardianto, Elvinaro. 2012. *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial: Perspektif Dominan, Kaji Ulang, Dan Teori Kritis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi: Teori Dan Studi Kasus: Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers.

- Singarimbun. 2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Silalahi, Uber. 2012. *Metode penelitian sosial*, Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- . 2015. *Metode penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihatini, Taufik. Kompetensi Komunikasi Dosen Dan Konsep Diri Mahasiswa Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa. *Mediakita*. 2 Juli 2017. Vol. 1 No.2. Hal. 116-117.
- Siregar, Nina Siti Salmaniah. 2012. Interaksi Komunikasi Organisasi. *Ilmu Sosial-Fakultas ISIPOL UMA*. April 2012. Vol. 5 No.1. Hal. 28.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana.
- Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Universitas Komputer Indonesia*. Maret 2011. Vol.1. No. 1. Hal. 7-8.
- Usman, Husaini & Akbar S.P. 2006. *Pengantar Statistika: Edisi Kedua*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wishnu Setyaji, Andika. 2016. Pengaruh Kepuasan Komunikasi Bawahan Dan Kompetensi Komunikasi Atasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPS Provinsi Jawa Tengah. Hal. 33.

Website

<https://medan.tribunnews.com/2019/05/30/citraland-gama-city-rumah-premium-berkualitas-tinggi-di-kota-medan>

Ardiansyah, Ramdani. "Inovasi Perpustakaan di Era New Normal." (2020).

LAMPIRAN 1 KUESIONER

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin (JK): ☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia (U):..... tahun
4. Pendidikan Terakhir (PT): ☐ SLTA ☐ D-3 ☐ S-1 ☐ S-2
5. Lama Bekerja (LB):.....
6. Status Karyawan (SK):.....

Petunjuk Pengisian

Bacalah setiap poin pernyataan dan berikan tanda (√) centang pada kolom jawaban yang tersedia menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

- | | |
|--------------------|-----|
| Sangat Setuju (SS) | = 4 |
| Setuju (S) | = 3 |
| Kurang Setuju (KS) | = 2 |
| Tidak Setuju (TS) | = 1 |

Variabel Kompetensi Komunikasi Pimpinan (X)

No	Indikator/Pernyataan	Jawaban Pernyataan			
		SS	S	KS	TS
1	Pimpinan mampu mengetahui pesan komunikasi yang Anda sampaikan.				
2	Pimpinan secara sadar dalam menafsirkan pesan yang Anda sampaikan.				
3	Pimpinan mampu memahami proses komunikasi dengan baik terhadap Anda.				
4	Pimpinan terampil dalam melakukan tindakan diberbagai peristiwa komunikasi dalam organisasi.				
5	Pimpinan memiliki perilaku komunikasi verbal dan non-verbal secara tepat.				
6	Pimpinan mampu mengembangkan perilaku yang dapat menghasilkan pesan yang tepat.				
7	Pimpinan peduli pada pentingnya tindakan dan proses komunikasi				

	dalam organisasi.				
8	Pimpinan berorientasi pada sikap positif terhadap komunikasi organisasi.				

Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

No	Indikator/Pernyataan	Jawaban Pernyataan			
		SS	S	KS	TS
1	Anda mendapatkan profesi pekerjaan dan keuntungan gaji yang sesuai.				
2	Anda mendapatkan perubahan informasi atau informasi baru secara cepat dan tepat.				
3	Anda mendapatkan kesempatan untuk memberi saran dengan tujuan penyempurnaan dalam membuat perubahan informasi.				
4	Anda menerima bermacam-macam saluran komunikasi yang cukup efisien.				
5	Anda menerima kualitas media informasi berupa nilai informasi, keseimbangan informasi, serta ketepatan informasi yang datang.				
6	Anda memiliki komunikasi informal yang baik berupa diskusi masalah, mendapatkan informasi dari rekan kerja, serta mendapat teman sekerja.				
7	Anda terlibat dalam komunikasi organisasi sebagai satu kesatuan dan dukungan informasi dari organisasi.				
8	Anda puas atas pekerjaan Anda.				

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN

Gambar 6.1 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden



Pada tanggal 16 Februari 2020

Pukul: 11:00 WIB

Gambar 6.2 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden



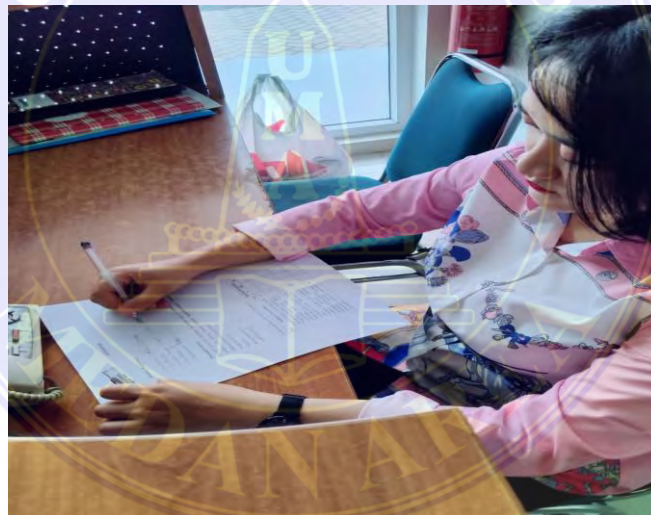
Pada tanggal 16 Februari 2020

Pukul: 11:00 WIB

Gambar 6.3 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden



Gambar 6.4 Proses Pengisian Kuesioner Oleh Responden



Pada tanggal 17 Februari 2020

Pukul: 14:15 WIB

LAMPIRAN 3

DATA JAWABAN RESPONDEN

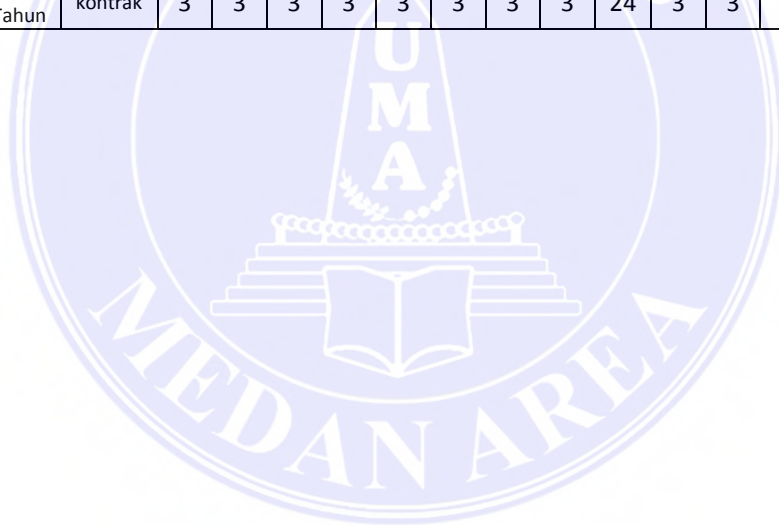
Master Tabel

Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Karakteristik Responden						Variabel X (Kompetensi Komunikasi Pimpinan)									Variabel Y (Kepuasan Kerja Karyawan)									
No	JK	U	PT	LB	SK	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	T	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	T	
1	P	32	S-1	6 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	23	
2	P	23	S-1	7 Bulan	Kontrak	3	3	3	2	3	3	2	2	21	3	3	3	3	2	3	2	3	22	
3	L	31	S-2	3 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	2	23	
4	P	29	S-1	1 Tahun	Kontrak	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
5	L	42	S-1	6 Tahun	Tetap	3	4	3	3	3	4	3	3	26	3	4	3	3	4	3	3	3	26	
6	P	29	S-1	3 Tahun	Tetap	3	3	3	3	4	3	4	4	27	3	3	4	4	4	3	3	4	28	
7	L	35	S-1	4 Bulan	Kontrak	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
8	L	27	S-1	6 Tahun	Tetap	4	3	4	3	3	4	4	4	29	3	4	4	4	3	4	4	4	30	
9	P	28	S-1	5 Tahun	Tetap	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
10	P	33	S-1	5 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	4	25	
11	L	40	S-1	4 Bulan	Kontrak	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
12	P	33	S-1	6 Bulan	Kontrak	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
13	L	37	S-1	7 Tahun	Tetap	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
14	P	43	SLTA	5 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	4	25	
15	P	23	S-1	3 Bulan	Kontrak	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
16	P	30	S-1	6 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
17	L	26	S-1	3 Tahun	Mitra	3	3	3	4	3	3	4	3	26	2	3	3	2	3	4	3	3	23	
18	L	25	S-1	7 Tahun	Tetap	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	3	3	3	3	3	3	3	23	
19	P	41	S-2	18 Tahun	Tetap	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3	4	3	3	3	3	3	3	25	
20	L	31	S-1	1 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
21	P	30	S-1	1 Tahun	Mitra	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
22	P	25	SLTA	1 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
23	L	48	D-3	10 Tahun	Mitra	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	4	25	
24	L	27	S-1	1 Tahun	Mitra	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
25	P	34	S-1	7 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
26	P	27	S-1	2 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	2	3	3	3	3	22	
27	L	30	S-1	1 Tahun	Mitra	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	

28	P	30	S-1	6 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	2	3	3	3	3	22
29	L	24	S-1	6 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	2	2	3	2	3	20
30	L	25	S-1	5 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	L	35	S-1	7 Tahun	Tetap	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	4	4	3	4	4	4	4	30
32	L	39	S-1	5 Tahun	Tetap	4	4	3	4	3	4	3	4	29	3	4	3	4	4	3	4	4	29
33	L	27	S-1	4 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	L	45	S-1	13 Tahun	Tetap	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	3	3	4	4	28
35	P	32	S-1	5 Tahun	Tetap	3	3	3	2	3	3	2	2	21	3	3	3	3	3	3	3	4	25
36	P	24	S-1	1 Tahun	Kontrak	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	P	36	S-1	6 Tahun	Tetap	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	4	3	4	4	27
38	P	31	S-1	3 Tahun	Mitra	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	3	3	4	3	26
39	P	47	S-2	6 Tahun	Mitra	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	2	2	3	2	3	21
40	P	33	S-1	10 Tahun	Tetap	3	3	3	3	4	3	4	4	27	3	4	4	4	3	3	4	4	29
41	P	22	S-1	1 Tahun	Kontrak	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3	3	3	4	3	3	4	3	26
42	P	39	S-2	5 Tahun	Tetap	4	3	4	3	3	4	4	4	29	4	4	3	4	3	4	3	4	29
43	P	29	S-1	3 Tahun	Mitra	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	3	4	4	27
44	P	37	S-1	2 Tahun	Kontrak	3	3	4	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	3	4	3	4	28
45	L	54	S-1	7 Tahun	Tetap	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	3	3	4	3	4	3	4	27
46	L	49	S-2	8 Tahun	Tetap	3	3	3	4	4	3	3	4	27	3	4	3	4	3	4	4	4	29
47	P	25	S-1	1 Tahun	Kontrak	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3	3	3	4	3	4	3	4	27
48	L	53	S-1	8 Tahun	Tetap	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	3	4	3	3	4	3	4	28
49	P	31	S-1	6 Tahun	Tetap	4	3	4	3	3	4	3	3	27	4	3	4	3	3	4	4	4	29
50	L	51	S-1	7 Tahun	Tetap	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3	4	3	4	3	4	3	4	28
51	P	31	S-1	5 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	4	3	4	26	4	3	4	3	4	3	4	4	29
52	L	36	S-1	2 Tahun	Mitra	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	4	26
53	P	29	S-1	5 Tahun	Tetap	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	L	41	S-1	5 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	3	4	26
55	P	31	S-1	3 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	4	3	3	3	26
56	P	35	S-1	4 Tahun	Tetap	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	4	25
57	P	28	S-1	2 Tahun	Mitra	4	3	3	3	4	3	3	3	26	4	3	4	3	3	3	3	4	27
58	P	32	S-2	3 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	4	26
59	P	29	S-1	4 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	3	3	3	3	25
60	P	46	S-1	6 Tahun	Tetap	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	3	4	4	3	3	3	3	26
61	P	29	S-1	3	Kontrak	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	3	4	4	4	3	3	4	28

				Tahun																			
62	P	28	S-1	2 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	3	3	3	3	26
63	L	26	S-1	5 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	3	3	3	3	4	27
64	L	51	S-1	8 Tahun	Tetap	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	4	3	3	3	3	4	27
65	P	29	S-1	2 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	4	3	3	3	3	4	26
66	L	52	S-1	7 Tahun	Tetap	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	4	3	4	26
67	P	34	S-1	4 Tahun	Tetap	3	3	3	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	L	44	S-1	6 Tahun	Tetap	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	L	38	S-1	6 Tahun	Tetap	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	4	4	4	4	4	4	4	31
70	L	49	S-1	7 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	4	25
71	L	37	S-1	4 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	4	3	3	4	4	28
72	p	33	S-1	4 Tahun	Tetap	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3	4	4	3	3	3	3	4	27
73	L	38	S-1	7 Tahun	Tetap	3	2	3	3	2	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	L	48	SLTA	2 Tahun	Kontrak	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3	4	3	3	3	3	3	4	26
75	p	36	S-1	1 Tahun	kontrak	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24



LAMPIRAN 4

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 066 /FIS.3/01.10/1/2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

18 Januari 2020

Kepada Yth,
Pimpinan CitraLand Gama City Marketing Gallery
Jl. Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang
Sumatera Utara 20371

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

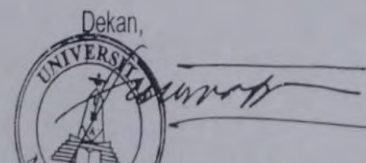
Nama : Erwini Santi Gulo
N P M : 168530034
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke CitraLand Gama City Marketing Gallery, dengan judul Skripsi *"Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Korelasional Kuantitatif Di Citraland Gama City, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli serdang)"*

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Her Kusmanto, MA
FAKULTAS ISIPOL

CC : File,-



CITRALAND GAMA CITY

The Singapore of Medan

No. : 006/CLGCM/HCM/RISET/III/2020
Hal. : Pengambilan Data / Riset
Lamp. : 1 (Satu) Lembar

Kepada Yth : UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kolam Nomor 1 Medan Estate / Jl PBSI Nomor 1
Telp : (061) 7366878

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat No. 066/FIS.3/01.10/I/2020, tanggal 18 Januari 2020 mengenai Pengambilan Data / Riset di CitraLand Gama City Medan yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Korelasional Kuantitatif di CitraLand Gama City, Jalan Boulevard Barat Raya Kav 01, Kec.Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang) dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	PRODI
1	Erwini Santi Gulo	168530034	ILMU KOMUNIKASI

Melalui surat ini menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut telah selesai melakukan Pengambilan Data / Riset di Citra Land Gama City Medan

Demikianlah surat ini kami sampaikan,atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Medan, 06 Maret 2020

02


Adelia Ramadhini
Koord HCM

JO CIPUTRA KARYA PANCASAKTI NUGRAHA
Marketing & Project Office
Jl. Boulevard Barat Raya Kav. 01
CitraLand Gama City, Medan 20371, Indonesia
Tel : (061) 7385588
Fax : (061) 7386773
www.citralandgamacity.com

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/21