

The Influence of Communication within Organization toward Employees' Satisfaction and Work Ethique (Case Study in PT. Bank Central Asia, Tbk Branch Jember)

Tri Suratmini
Magister Manajemen
University of Jember

ABSTRACT

The role of effective communication is the terms and reference in achieving organisational goals, as well as the major issue for the modern management. Research shows that poor communication often become the source of conflicts among personnels. Most individuals are spending 70% time of their lives to communicate, therefore, it is reasonable to say that the greatest force that hinders the work success' achievement is the lack of communication (Robbins, 2001:310). PT. Bank Central Asia,Tbk Jember always does the efforts in increasing the service quality to the customers in many different forms, such as increasing the employees' work ethique especially in giving best service to the customers. The employees' work ethique will increase if they feel work satisfaction, so that they will be motivated to work better. The employees' work satisfaction can be increased if the communication within the company is well-established to keep the employees' work spirit in flame in which it will contribute majorly to the company's work ethiques. Problems to discuss in this thesis are (1) Is there any direct significant influence in formal communication in the organization toward employees' work ethique of PT. Bank Central Asia,Tbk.,

Jember ?; (2) Is there any indirect significant influence in formal communication in the organization toward employees' work ethic of PT. Bank Central Asia,Tbk., Jember through employees' satisfaction?; (3) Is there any direct significant influence in informal communication in the organization toward employees' work ethic of PT. Bank Central Asia,Tbk., Jember ?; (4) Is there any indirect significant influence in informal communication in the organization toward employees' work ethic of PT. Bank Central Asia,Tbk., Jember through employees' satisfaction?; and (5) Is there any direct significant influence of employees' satisfaction towards employees' work ethic of PT. Bank Central Asia,Tbk., Jember ? Based on the goals of the research above, this research is considered as explanatory research. The sample taken in this research is determined in *proportional random sampling*, in numbers of 100 employees. Structural Equation Model is used to analyze the causal relation in this research. The research findings are (1) Formal communication has positive significant influence towards the employees' satisfaction. This is direct influence. (2) Informal communication has positive significant influence towards the employees' satisfaction. This is direct influence. (3) Formal communication has positive significant influence towards the employees' work ethic. The direct influence is higher than the indirect influence through the employees' satisfaction. Formal communication has dominant influence towards employees' work ethic. (4) Informal communication has positive significant influence towards the employees' work ethic. . The direct influence is higher than the indirect influence through the employees' satisfaction; and (5) The employees' satisfaction has positive significant influence in employees' work ethic.

Kata kunci : leadership, motivation, work satisfaction and work ethic.

Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT.Bank Central Asia,Tbk Cabang Jember)

Tri Suratmini

Magister Manajemen Universitas Negeri Jember

ABSTRAKSI

Peranan komunikasi yang efektif merupakan persyaratan bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi, di samping sebagai suatu masalah terbesar yang dihadapi oleh manajemen modern. Riset menunjukkan bahwa komunikasi yang jelek paling sering sebagai sumber konflik antar pribadi. Karena individu menghabiskan waktu sadarnya hampir 70,00% untuk berkomunikasi, maka cukup beralasan jika kekuatan yang paling menghambat keberhasilan pencapaian kinerja adalah kurangnya komunikasi yang efektif (Robbins, 2001:310). PT. Bank Central Asia,Tbk Jember selalu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabahnya melalui berbagai bentuknya, antara lain dengan meningkatkan kinerja karyawan khususnya dalam jasa pelayanan. Kinerja karyawan dapat meningkat jika karyawan merasakan kepuasan kerja, sehingga mereka termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan jika terjalin suatu komunikasi dalam perusahaan yang baik guna menjamin semangat kerja karyawan yang berkontribusi kinerja perusahaan. Perumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah: (1) Apakah terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari komunikasi formal dalam organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia,Tbk., Jember ?; (2) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari komunikasi formal dalam organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk., Jember melalui kepuasan karyawan ?; (3) Apakah terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari komunikasi informal dalam organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk., Jember ?; (4) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari komunikasi informal dalam organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk., Jember melalui kepuasan karyawan ?; dan (5) Apakah terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk., Jember ? Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian penjelasan atau eksplanatori. Sampel yang diamati ditentukan secara *proportional random sampling*, sebanyak 100 orang karyawan. Untuk menganalisis hubungan kausal itu digunakan model persamaan struktural (SEM). Temuan penelitian adalah (1) Komunikasi formal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan. Pengaruh ini merupakan pengaruh langsung; (2) Komunikasi informal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan. Pengaruh ini merupakan pengaruh langsung; (3) Komunikasi formal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh langsungnya lebih tinggi daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan

karyawan. Pengaruh komunikasi formal terhadap kinerja karyawan merupakan pengaruh dominan; (4) Komunikasi informal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh langsungnya lebih tinggi daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan karyawan; dan (5) Kepuasan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : kepemimpinan, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja.

LAMPIRAN 1

Kepada Yth.

Karyawan/Karyawati PT. Bank Central Asia, Tbk

Cabang Jember

Dengan hormat,

Sehubungan dengan telah diperolehnya ijin dari Kepala Operasional Cabang PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Jember berkaitan dengan penelitian kami dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan**” (Studi Pada Karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Jember)”, yang disusun untuk memenuhi tugas akhir Pascasarjana (S2) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember. Dengan ini perkenalkan kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang terlampir. Kuesioner ini dibuat semata-mata untuk kegiatan ilmiah dan jawaban dari Bapak/Ibu kami jamin kerahasiaannya.

Atas perkenan dan kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Tri Suratmini

KUESIONER

Identitas responden

Usia :Th.
 Jenis Kelamin : L/P
 Tingkat Pendidikan :
 Masa Kerja :Th.
 Bagian :

Petunjuk pengisian

Mohon anda memberikan tanggapan yang paling sesuai atas pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda () pada kolom jawaban yang telah tersedia. Jawaban yang disediakan pada kolom ialah :

SS = Sangat setuju
 S = Setuju
 RR = Ragu-ragu
 TD = Tidak setuju
 STS = Sangat tidak setuju

Komunikasi Dalam Organisasi

- **Komunikasi Formal**

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
A	Komunikasi ke Atas					
1	Bapak/Ibu bisa atau berani menyampaikan ide/gagasan kepada atasan.					
2	Bapak/Ibu menyampaikan laporan secara periodik kepada atasan.					

B	Komunikasi ke Bawah	SS	S	RR	TS	STS
1	Atasan Bapak/Ibu selalu memberi instruksi kepada anda dalam menyelesaikan pekerjaan.					
2	Atasan Bapak/Ibu selalu menegur apabila anda melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.					

C	Komunikasi Horizontal	SS	S	RR	TS	TST
1	Dalam bekerja Bapak/Ibu harus selalu berkomunikasi/berinteraksi dengan rekan kerja yang mempunyai kedudukan sejajar.					
2	Dalam bekerja Bapak/Ibu harus selalu melakukan koordinasi antar rekan kerja dalam satu divisi.					
3	Dalam bekerja Bapak/Ibu harus selalu memberikan informasi mengenai aktifitas perusahaan.					
4	Dalam bekerja Bapak/Ibu harus selalu memberikan saran/pendapat dengan rekan kerja antar divisi untuk memecahkan permasalahan dalam perusahaan.					

• **Komunikasi Informal**

A	Komunikasi Interpersonal	SS	S	RR	TS	TST
1	Bapak/Ibu mempercayai rekan kerja anda.					
2	Bapak/Ibu menyampaikan tujuan dan harapan anda pada rekan kerja anda.					
3	Bapak/Ibu berempati pada rekan kerja anda.					

4	Bapak/Ibu tidak membedakan rekan kerja berdasarkan status, pandangan dan keyakinan.					
5	Bapak/Ibu bersikap jujur dalam melakukan komunikasi dengan rekan kerja anda.					
6	Bapak/Ibu terbuka dalam menilai atau memandang suatu masalah.					

Kepuasan Kerja Karyawan

A	Kemantapan Hati	SS	S	RR	TS	STS
1	Selama bekerja karyawan tidak memikirkan hal lain di luar pekerjaan					

B	Kesediaan bekerja lebih baik	SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan memikirkan cara agar hasil kerja lebih baik					
2	Karyawan berlapang dada untuk menerima saran/kritik supaya pekerjaan bisa lebih baik					

C	Loyalitas	SS	S	RR	TS	STS
1	Tidak terlintas pikiran untuk pindah kerja ke tempat lain					

D	Menyenangi pekerjaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Bersedia merawat fasilitas kantor					

E	Saling percaya dan saling memahami	SS	S	RR	TS	STS
1	Adanya rasa saling percaya dan memahami sesama rekan kerja					

F	Rasa bangga	SS	S	RR	TS	STS
1	Adanya rasa bangga terhadap pekerjaannya					

Kinerja Karyawan

A	Tingkat keberhasilan tugas	SS	S	RR	TS	STS
1	Secara rata-rata saya berhasil melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepada saya					

B	Kemauan bekerjasama	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya bersedia bekerja sama dengan rekan kerja					

C	Tingkat kesesuaian waktu	SS	S	RR	TS	STS
1	Secara rata-rata saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu penyelesaian pekerjaan seperti yang diperintahkan atasan					

D	Tingkat kerajinan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya tidak pernah tidak masuk kantor kecuali sakit					