

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PADA
PT. DUTA PALMA NUSANTARA SEI. KUKO, BENAI**

Mena Sukriani dan Kasmiruddin
Mena_sukriani@ymail.com

**Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5
Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Internal communication is considered necessary to improve employee job satisfaction, because if the communication that exists between management and employees as well as fellow employees in harmony, it will create a pleasant climate so that employees can be comfortable in the work. The purpose of this study was to determine the effect of internal communications on employee job satisfaction in the production of PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Benai, Kuantan Singingi.

The method used in this research is a quantitative method. The sampling technique used was accidental sampling with a population of 135 people and the number of samples is 58 respondents. The data obtained through observation, questionnaires and interviews were measured using a Likert scale.

The results of this research indicate that the influence of internal communications on employee job satisfaction in the production of PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko shows the corresponding criteria.

Keywords : *The Influence, internal communication, job satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pada umumnya perusahaan bertujuan untuk kelangsungan hidup dan mencapai keuntungan yang diharapkan. Mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, berarti juga memperhatikan dan berusaha menjamin serta mempertahankan tenaga kerja yang bekerja. Tenaga kerja sebagai faktor produksi memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja. Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak didalam suatu organisasi.

Komunikasi internal dianggap perlu dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena apabila komunikasi yang terjalin diantara pimpinan dan karyawan maupun sesama karyawan harmonis, maka akan menciptakan suatu iklim yang menyenangkan sehingga karyawan dapat nyaman dalam bekerja.

Kepuasan kerja karyawan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan dikatakan tinggi apabila hubungan komunikasi sesama teman sekerja, hubungan dengan atasan maupun bawahan harmonis, selain itu karyawan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan kepuasan kerja karyawan rendah apabila hubungan komunikasi sesama teman sekerja, hubungan dengan atasan maupun bawahan tidak harmonis, adanya

perselisihan. Selain itu karyawan tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkannya untuk melakukan pekerjaan sehingga mereka merasa tidak puas dengan hasil yang dilakukannya.

Berdasarkan hasil pra riset di lapangan, diperoleh beberapa data, seperti tabel di bawah ini:

Tabel I.1

Jumlah produksi kelapa sawit serta tingkat pencapaian target pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kec. Benai, Kab. Kuantan Singingi periode 2008-2012.

Tahun	Target (ton)	Jumlah PKS (ton) / Realisasi	Tingkat Pencapaian Target
2008	166.214	142.063	83 %
2009	166.638	140.032	81 %
2010	165.602	138.002	80 %
2011	160.680	150.168	93 %
2012	162.076	144.711	88 %

Sumber : PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pencapaian target perusahaan pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko dalam 5 tahun terakhir ini tidak ada yang mencapai target 100%. Pada tahun 2008 tingkat pencapaian target mencapai 83%, selama tahun 2009 dan 2010 turun masing-masing menjadi 81% dan 80%, kemudian pada tahun 2011 mengalami peningkatan target menjadi 93%, akan tetapi pada tahun 2012 terjadi lagi penurunan tingkat pencapaian target menjadi 88%. Jika kondisi yang tidak stabil ini terus saja terjadi, maka tidak dipungkiri lagi akan dapat menghambat perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Selain data jumlah produksi kelapa sawit serta tingkat pencapaian target, juga diperoleh data tentang tingkat *Labour Turnover* (LTO) karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kec. Benai, Kab. Kuantan Singingi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.2
Tingkat *Labour Turnover* (LTO) karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kec. Benai, Kab. Kuantan Singingi periode 2008-2012.

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah (orang)		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Tingkat LTO (%)
		Masuk	Keluar		
2008	150	16	19	147	12,80
2009	147	8	10	145	6,85
2010	145	8	12	141	8,39
2011	141	9	12	138	8,60
2012	138	13	16	135	11,59

Sumber : PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat perputaran karyawan (LTO) pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko dalam 5 tahun ini mengalami fluktuasi. Pada tahun 2008 tingkat LTO sebesar 12,80%, selama tahun 2009 turun menjadi 6,85%, dan kemudian pada tahun 2010, 2011 dan 2012 terjadi kenaikan LTO masing-masing menjadi 8,39%, 8,60% dan 11,59%. Masalah ini tentunya membawa dampak yang tidak baik bagi perusahaan dan karyawannya dan menghambat pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Dari kedua tabel di atas dan pengamatan dari observasi penulis pada karyawan bagian produksi PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kec. Benai, Kab. Kuantan Singingi, diketahui bahwa masih terdapat masalah yang berkaitan dengan perilaku karyawan dalam pelaksanaan kerja

di bagian produksi. Rendahnya produktifitas kerja ditentukan oleh sikap dan perilaku karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa rendahnya produktifitas kerja karyawan disebabkan kurangnya sikap kepuasan kerja karyawan.

Demikian juga halnya dengan tabel LTO yang relatif tinggi di pengeluaran, hal ini disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja karyawan dalam pelaksanaan kerja. Data ini mengindikasikan bahwa masih rendahnya kepuasan kerja karyawan bagian produksi.

Berdasarkan dari uraian-uraian diatas, maka penulis mengadakan serangkain penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Benai, Kuantan Singingi”**.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang dihadapi PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: “Apakah komunikasi internal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kec. Benai, Kab. Kuantan Singingi?”.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kec. Benai, Kab. Kuantan Singingi.

KERANGKA TEORI

Pengertian Komunikasi Internal

Menurut **Zelko & Dance (dalam Arni Muhammad 2001)** komunikasi internal merupakan komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, dan komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatannya.

Konsep Komunikasi Internal

Dalam mengukur konsep komunikasi internal, maka untuk penelitian ini penulis menggunakan sebuah model komunikasi menurut **Sutojo (2003 : 13)** dengan melibatkan lima elemen pokok, yaitu: pemberi informasi/pesan, informasi/pesan yang disampaikan, media penyampaian informasi/pesan, penerima pesan, dan adanya tanggapan

Pengertian Kepuasan Kerja

Sedangkan menurut **Hasibuan (2002 : 202)** kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral, kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Jika seseorang merasa senang dan mencintai pekerjaannya maka dengan otomatis akan menciptakan rasa puas terhadap pekerjaan yang dijalannya.

Indikator Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang dapat mengukur kepuasan kerja seseorang karyawan menurut **Rivai (2004 : 479)** adalah:

- Kepuasan terhadap isi pekerjaan
- Kepuasan terhadap supervisi
- Kepuasan terhadap manajemen
- Kepuasan terhadap kesempatan untuk maju
- Kepuasan terhadap gaji

- Kepuasan terhadap rekan kerja
- Kepuasan terhadap kondisi pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko yang bergerak dalam bidang pengolahan kelapa sawit, yang berlokasi di Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah orang yang kita jadikan responden dalam suatu penelitian. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko yaitu sebanyak 135 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang kita ambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden atau sumber informasi dalam suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan metode *Accidental sampling* berdasarkan kebetulan artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel. Sampel untuk penelitian ini berjumlah 58 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi yaitu cara pengumpulan data yang penulis lakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada perusahaan yang diteliti untuk mengetahui aktivitas perusahaan secara langsung.

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun pernyataan atau pertanyaan yang diajukan kepada karyawan.

Interview yaitu melakukan wawancara langsung dengan karyawan maupun dengan pimpinan perusahaan.

Jenis dan Sumber Data

Yaitu data yang penulis peroleh langsung dari objek penelitian, atau data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan para karyawan berupa data tanggap responden mengenai kegiatan yang ada dalam perusahaan yang berbentuk daftar pertanyaan.

Yaitu data yang penulis peroleh dari pihak manajemen PT. Duta Palma Nusantara Sei Kuko dalam bentuk sudah diolah, seperti jumlah karyawan, jumlah produksi kelapa sawit, jumlah karyawan yang masuk dan keluar, tingkat pencapaian target dan realisasi, sejarah perusahaan, struktur organisasi dan tugas pokoknya.

Analisis Data

Uji instrumen dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuisioner yang digunakan dalam menguji data (Sugiyono, 2013:141). Reliabilitas mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh komunikasi internal yang terdiri dari lima dimensi : pemberi informasi/pesan, informasi/pesan yang disampaikan, media penyampaian informasi/pesan, penerima informasi/pesan, adanya tanggapan terhadap kepuasan kerja.

Koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Uji t yaitu sebagai uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan bagaimana pengaruh dalam menerangkan variasi variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat jumlah jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel III.1 berikut ini.

Tabel III.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	52	89,66
Perempuan	6	10.34
Jumlah	58	100

Sumber : Data Olahan Penulis (2014)

Dari Tabel III.1 dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena dalam proses produksi lebih banyak membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan teknis untuk operasi produksi serta kemampuan fisik yang baik.

2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Faktor umur sangat berpengaruh sekali bagi seseorang dalam menjalankan

tugasnya. Seseorang yang berada dalam usia produktif yaitu antara 25-40 tahun, akan menghasilkan produktivitas yang tinggi. Pada tabel berikut akan disajikan mengenai usia responden.

Tabel III.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat umur

Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20-30	11	18,97
31-40	35	60,34
> 41	12	20,69
Jumlah	58	100

Sumber : Data Olahan Penulis (2014)

Berdasarkan Tabel III.2 dapat dilihat bahwa responden paling banyak berada pada usia 31-40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada umur tersebut merupakan karyawan usia produktif yang sangat dibutuhkan dalam setiap proses produksi. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan memprioritaskan tenaga-tenaga kerja yang berusia muda, dengan harapan akan mendapatkan sumbangan kerja dan energi yang lebih baik.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan bagian dari tahap pembelajaran seseorang. Dengan adanya pendidikan yang memadai, para karyawan setidaknya memiliki pengetahuan yang cukup untuk dapat melakukan pekerjaan, walau pada dasarnya, perusahaan juga memberikan pelatihan terkait hal-hal teknis di dalam pekerjaan. Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMP (sederajat)	23	39,66
SMA (sederajat)	28	48,28
Diploma 1	4	6,70
Diploma 2	-	-
Diploma 3	2	3,45
S1	1	1,72
	58	100

Sumber : Data Olahan Penulis (2014)

Tingkat pendidikan karyawan yang paling dominan adalah SMA (sederajat) dari seluruh responden. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya karyawan yang ada pada bagian produksi tidak memerlukan pendidikan yang tinggi. Hal ini disebabkan karena pada saat menjalankan pekerjaan, karyawan akan memperoleh pelatihan secara langsung dan bersifat teknis.

Tanggapan responden terhadap komunikasi internal secara keseluruhan baik dari aspek pemberi informasi/pesan, informasi/pesan yang disampaikan, media penyampaian informasi/pesan, penerima informasi/pesan dan adanya tanggapan pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi berada pada interval skor 1971-2435 dalam kategori **baik** dengan total skor 2252.

Hal ini berarti komunikasi internal yang terjadi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi antara pimpinan dan karyawan sudah baik dan diharapkan dengan komunikasi yang baik akan mampu mendorong kepuasan kerja karyawan agar lebih optimal sehingga target dari perusahaan dapat tercapai.

Dari data tanggapan responden dapat dikatakan dari sejumlah responden yang berjumlah 58 orang telah memberikan tanggapan mengenai kepuasan terhadap pekerjaan karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi yang mana dapat kita ketahui tanggapan responden secara keseluruhan baik dari kepuasan terhadap isi pekerjaan, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap manajemen, kepuasan terhadap kesempatan untuk maju, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan kerja dan kepuasan terhadap kondisi pekerjaan berada pada interval skor 1389-1704 yang mana terletak dalam kategori **baik** dengan total skor 1448.

Dalam hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja karyawan pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan agar mendapat kepuasan kerja yang maksimal, oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar karyawan dapat terus dipertahankan dan dapat nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga semua yang diharapkan atau visi dan misi perusahaan dapat terwujud.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal yang terjadi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko tergolong dalam kategori baik. Hal ini berarti komunikasi internal yang terjadi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk bisa memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh karyawan. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan kerja karyawan, apabila kebutuhan karyawan dapat terpenuhi dengan baik maka motivasi kerja mereka akan lebih baik.

Secara keseluruhan kepuasan kerja pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko sudah baik, namun pihak PT juga harus memperbaiki indikator-indikator yang masih menyatakan kurang setuju, karena kondisi ini sangat tidak baik untuk kelangsungan PT tersebut.

Komunikasi Internal memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Kerja karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi. Dimana H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan H_0 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$. Setelah dilakukan perhitungan maka diketahui hasil hipotesa yang diajukan dapat diterima dengan kata lain terdapat hubungan yang signifikan antara Komunikasi Internal dengan Kepuasan Kerja karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi.

Saran

Hendaknya dengan puasnya karyawan bagian produksi terhadap aspek

komunikasi internal membuat karyawan yang bekerja lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya, terjadi hubungan yang baik dan harmonis antara pimpinan dan karyawan, antar sesama karyawan, dan merasa puas terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian.

Kepuasan kerja karyawan bagian produksi pada PT. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi tetap harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Sehingga target yang ditetapkan perusahaan tersebut dapat tercapai.

Untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Bisnis mengenai aspek Komunikasi Internal, diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti objek yang sama, agar memakai konsep dan metode yang berbeda di lapangan, sehingga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad, 2001. *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara : Jakarta
- As'ad, Moh., 2003. *Psikologi Industri Teori Ilmu Sumber Daya Manusia*, Liberty: Yogyakarta
- Daft, Richard L., 2006. *Manajemen*, Edisi Keenam, Salemba Empat : Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2009. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Citra Aditya Bakti : Bandung
- Faisal, Sanapiah, 2010. *Format-Format Penelitian Sosial*, Edisi Pertama, Cetakan Kesepuluh, PT RajaGrafindo Persada : Jakarta
- Hasibuan, Melayu SP., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara : Jakarta
- Kasmiruddin, 2010. *Teori Organisasi*, UR Press : Pekanbaru
- Machfoedz, Mas'ud dan Mahmud Machfoedz, 2004. *Komunikasi Bisnis Modern*, Cetakan Pertama, BPFE-YOGYAKARTA : Yogyakarta
- Pace, Wayne dan Don F. Faules, 2006. *Komunikasi Organisasi*, Cetakan Keenam, PT Remaja Rosdakarya : Bandung
- Purwanto, Djoko, 2003. *Komunikasi Bisnis*, Edisi Kedua, Erlangga : Jakarta

- Rivai, Veithzal, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, PT RajaGrafindo Persada : Jakarta
- Siagian, Sondang P., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Bumi Aksara : Jakarta
- Stoner, James A.F., 1994. *Manajemen*, Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Intermedia : Jakarta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan Kedua Puluh Satu, Alfabeta : Bandung
- Sutojo, Siswanto dan Michael Setiawan, 2003. *Komunikasi Bisnis Yang Efektif*, Cetakan Pertama, PT Damar Mulia Pustaka : Jakarta
- Terry, George R., 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Cetakan Kesepuluh, Bumi Aksara : Jakarta
- Umar, Husein, 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Rajawali Pers : Jakarta