

PENGARUH KOMUNIKASI GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN JASA TELEKOMUNIKASI

Rahma Nurul Azmi

Manajemen, Universitas Nusa Putra

Jl Raya Cibolang Kaler No.21, Kab. Sukabumi, 43152, Indonesia

Correspondence		
Email: Rahma_nurulazmi_mn23@nusaputra.ac.id	No. Telp:	
Submitted: 15 Juni 2024	Accepted: 21 Juni 2024	Published: 22 Juni 2024

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh komunikasi gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor jasa. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini menganalisis data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada karyawan perusahaan jasa. Regresi linier berganda diaplikasikan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen, yaitu komunikasi gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja, dengan variabel dependen, kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan komunikasi gaya kepemimpinan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Namun, ketika kedua variabel tersebut dianalisis secara simultan, mereka berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini menyarankan bahwa perusahaan jasa harus memprioritaskan peningkatan lingkungan kerja untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya integrasi antara komunikasi dan kepemimpinan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen sumber daya manusia dengan menyoroti pentingnya faktor lingkungan kerja dan komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di sektor jasa.

Kata Kunci: Komunikasi gaya kepemimpinan, Lingkungan kerja, Kepuasan kerja,

ABSTRACT

This research examines the influence of leadership communication style and work environment on employee job satisfaction in the service sector. Using quantitative methods, this research analyzes data collected through questionnaires distributed to service company employees. Multiple linear regression was applied to show the relationship between the independent variables, namely leadership communication style and work environment, with the dependent variable, employee job satisfaction. The research results show that the work environment has a significant influence on employee job satisfaction, while leadership communication style does not show a significant influence. However, when these two variables are explained simultaneously, they make a significant contribution to employee job satisfaction. These findings suggest that service companies should prioritize improving the work environment to increase employee satisfaction. Apart from that, this research also emphasizes the importance of integration between communication and leadership as a strategy to increase job satisfaction. This research contributes to the human resource management literature by highlighting the importance of work environment and communication factors in increasing employee job satisfaction in the service sector.

Keywords: Leadership communication style, work environment, job satisfaction.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang serba cepat dan kompetitif ini, perusahaan jasa dituntut untuk tidak hanya fokus pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, tetapi juga pada kualitas internal mereka, yaitu kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap produktivitas dan efisiensi perusahaan. Oleh karena itu, memahami dan mengoptimalkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi sangat krusial. Komunikasi yang efektif, gaya kepemimpinan yang inspiratif, dan lingkungan kerja yang kondusif telah diidentifikasi sebagai elemen kunci yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian telah menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, sementara

komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan antara karyawan dan manajemen. Selanjutnya, lingkungan kerja yang mendukung tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan. Dalam konteks perusahaan jasa, di mana interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi titik sentral, aspek-aspek tersebut menjadi semakin penting. Kepemimpinan yang efektif dan komunikasi yang terbuka dapat membantu karyawan merasa lebih dihargai dan terlibat, sementara lingkungan kerja yang positif dapat memberikan mereka ruang yang mereka butuhkan untuk berkembang dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan jasa. Dengan memahami dinamika antara faktor-faktor ini, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja dan, pada akhirnya, kinerja keseluruhan perusahaan.

LANDASAN PENELITIAN

2.1 Penelitian Terkait

Tommy Waworundeng, William A. Areros, Wehelmina Rumawas, (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Wenang Cemerlang Press) Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner terhadap 79 responden. Analisis data menggunakan Structural equation model dengan bantuan software SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.[1]

Chintiya Waroka, (2022) dengan skripsinya yang berjudul Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru) Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling, sehingga diperoleh 92 sampel. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dapat dilihat dari hasil pengolahan SPSS diperoleh nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai β yaitu 0,366 maka H1 diterima. (2) Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dapat dilihat nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai β yaitu 0,415 maka H2 diterima. (3) Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dapat dilihat nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$ dan nilai β yaitu -0,279 maka H3 diterima. Sedangkan secara simultan ketiga variabel bebas yaitu komunikasi, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil SPSS nilai signifikan sebesar 0,000.[2]

Lia Setyo Rimawati, (2022) Dengan Skripsinya Yang Berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Jawara Bangun Persada Karangploso Malang) Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah Teknik sampling jenuh karena populasi dalam penelitian kurang dari 100 orang maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah semua anggota populasi yang berjumlah 36 orang. Untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini, menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier berganda, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji asumsi klasik. Penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan studi pada PT. Jawara Bangun Persada Karangploso Malang. Ada pengaruh secara parsial

antara Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan studi pada PT.Jawara Bangun Persada Karangploso Malang.[3]

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun dengan mempertimbangkan teori-teori yang relevan serta hasil dari penelitian terkait sebelumnya. Dalam konteks ini, komunikasi dianggap sebagai proses pertukaran informasi yang efektif antara karyawan dan manajemen. Gaya kepemimpinan dianggap sebagai pendekatan yang digunakan oleh pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi, dan mengembangkan karyawan. Lingkungan kerja dianggap sebagai kondisi fisik dan psikologis tempat karyawan bekerja.

Dari kerangka berpikir ini, dihipotesiskan bahwa:

- a. Komunikasi Gaya kepemimpinan yang efektif akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
- b. Lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

3.1 Tahap Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dijadikan kuantitatif diambil dengan berbagai tahapan :

1. Metodologi Pengambilan Data

- Kuesioner

Studi kuantitatif ini mengandalkan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. Sampel dipilih secara acak dari karyawan yang bekerja di perusahaan jasa. Kuesioner dibagi menjadi dua segmen utama, yaitu komunikasi gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja. Tiap segmen mengandung beberapa pertanyaan yang dirancang dengan skala Likert, di mana para responden diminta untuk menyatakan sejauh mana mereka setuju dengan setiap pernyataan yang ada.

- Studi Pustaka

Studi ini juga melibatkan analisis literatur yang ada untuk mengumpulkan data. Ini termasuk meninjau dan menganalisis sumber-sumber yang telah diterbitkan sebelumnya seperti artikel jurnal, buku, dan laporan penelitian yang relevan. Data yang terkumpul dari sumber-sumber literatur ini kemudian dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana komunikasi gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di industri jasa telekomunikasi.[4]

2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian yang berbentuk survei mengisi kuisisioner kepada mahasiswa ini menggunakan 2 variabel yaitu :

- a. Variabel Bebas (Variabel Independent) atau bisa disebut juga variable X yang dipandang sebagai penyebab muncul nya variable terikat yang diduga sebagai akibatnya. Seperti pada penelitian ini Pengaruh Komunikasi Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Jasa maka yang menjadi variable bebasnya ialah Komunikasi gaya kepemimpinan (X1) dan Lingkungan Kerja (X2)
- b. Variabel Terikat (Variabel Dependent) atau disebut juga variable Y ialah variable yang tidak mampu berdiri sendiri dan sangat mudah mendapatkan pengaruh dari variable lainnya yaitu Kepuasan Kerja Karyawan (Y.)

1.1 Metode Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas/ response (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas/ predictor (X1, X2,...Xn). Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variable tak bebas/ response (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/ predictor (X1, X2,..., Xn) diketahui. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel - variabel bebasnya.

Bila terdapat 2 variable bebas, yaitu X1 dan X2, maka bentuk persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (1)$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Kerja Karyawan
a	= Konstanta
b	= Koefisien variable x
X1	= Komunikasi Gaya Kepemimpinan
X2	= Lingkungan Kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

• Uji T (Parsial)

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable independen Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X₁) dan Lingkungan Kerja (X₂) terhadap variable dependen Kepuasan Kerja Karyawan (Y) secara pasrial, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Uji parsial ini menggunakan t test, dengan kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H1 atau hipotesis pertama: ada pengaruh Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).
2. H2 atau hipotesis kedua: ada pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

• Uji Hipotesis Dalam Membandingkan Nilai Sig. Dengan 0,05

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat nilai Signifikansi (Sig.) hasil output SPSS adalah:

1. Jika nilai Signifikansi (Sig.) lebih kecil < dari dari probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y) atau hipotesis diterima.
2. Sebaliknya, Jika nilai Signifikansi (Sig.) lebih besar > dari dari probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Hasil Uji T (Uji Parsial)

Tabel 1. Koeffisien
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.717	.380		1.886	.061
	Komunikasi_Gaya_Kepemimpinan (X1)	-.084	.054	-.069	-1.537	.127
	Lingkungan_Kerja (X2)	.950	.049	.873	19.397	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja (Y)

Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka diperoleh :

- Melakukan Uji T Parsial (Uji T Pertama “Komunikasi Gaya Kepemimpinan”)**
 Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1) adalah sebesar 0,127. Karena nilai Sig. 0,127 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama ditolak. Artinya tidak ada pengaruh Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan(Y).

- Melakukan Uji T Parsial (Uji T Pertama “Lingkungan Kerja”)**
 Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Lingkungan Kerja (X2) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. 0,000 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan(Y).

- Uji F (Uji Simultan)**
 Uji F dilakukan dengan langkah membandingkan dari f_{hitung} dengan f_{tabel} . Nilai f_{hitung} dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian ANOVA.

Tabel 2. ANOVA
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	415.503	2	207.751	196.737	.000 ^b
	Residual	152.062	144	1.056		
	Total	567.565	146			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja (Y)

b. Predictors: (Constant), Lingkungan_Kerja (X2), Komunikasi_Gaya_Kepemimpinan (X1)

Berdasarkan tabel keluaran "ANOVA" di atas, diketahui nilai signifikansi (Sig.) pada uji F sebesar 0,000. Karena Sig. 0,000 < 0,05, maka sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1) dan Lingkungan Kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

atau berarti signifikan. Dengan demikian, syarat kita untuk dapat menginterpretasikan nilai koefisien determinasi dalam analisis regresi linier berganda telah terpenuhi.

Pembahasan

Hasil pembahasan masing-masing variable mengenai uji hipotesis dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1): Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa nilai Signifikansi (Sig) untuk variabel Komunikasi Gaya Kepemimpinan adalah 0,127. Karena nilai ini lebih besar dari probabilitas 0,05, maka hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Komunikasi Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan **ditolak**. Ini menunjukkan bahwa Komunikasi Gaya Kepemimpinan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dalam konteks penelitian ini.
- b. Variabel Lingkungan Kerja (X2): Sebaliknya, nilai Signifikansi (Sig) untuk variabel Lingkungan Kerja adalah 0,000. Nilai ini jauh lebih kecil dari probabilitas 0,05, yang menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan **diterima**. Hal ini menegaskan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- c. Uji F (Uji Simultan): Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah secara keseluruhan model regresi yang dibangun signifikan. Berdasarkan tabel keluaran "ANOVA", nilai Signifikansi (Sig.) pada uji F adalah 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan, Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y). Ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun adalah signifikan dan variabel-variabel independen yang dipilih memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabilitas dalam Kepuasan Kerja Karyawan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Komunikasi Gaya Kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan secara individual, namun ketika dikombinasikan dengan Lingkungan Kerja, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Temuan ini memberikan wawasan bagi perusahaan jasa untuk mempertimbangkan kedua aspek ini dalam strategi manajemen sumber daya manusia mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Komunikasi Gaya Kepemimpinan (X1): Tidak ditemukan adanya pengaruh yang signifikan dari Komunikasi Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih berperan dalam menentukan kepuasan kerja karyawan di perusahaan jasa yang diteliti.
2. Lingkungan Kerja (X2): Terdapat pengaruh yang signifikan dari Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Ini menegaskan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan.
3. Pengaruh Simultan: Ketika Komunikasi Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja dianalisis secara bersama-sama, keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

Kepuasan Kerja Karyawan. Ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut, ketika dikombinasikan, dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan kerja.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, beberapa saran dapat diajukan :

1. Peningkatan Lingkungan Kerja: Perusahaan disarankan untuk terus memperbaiki dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, karena hal ini terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Evaluasi Komunikasi Internal: Meskipun Komunikasi Gaya Kepemimpinan tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara individu, perusahaan tetap disarankan untuk mengevaluasi dan memperbaiki praktik komunikasi internal untuk mencari potensi peningkatan yang mungkin ada.
3. Strategi Manajemen Terintegrasi: Perusahaan harus mempertimbangkan pendekatan yang terintegrasi dalam mengelola komunikasi dan lingkungan kerja, karena kombinasi kedua faktor ini terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
4. Penelitian Lanjutan: Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih besar atau di industri yang berbeda untuk memverifikasi temuan ini dan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Waworundeng, W. A. Areros, and W. Rumawas, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Wenang Cemerlang Press)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 85–92, 2021.
- [2] P. Komunikasi and G. K. Dan, "(Studi Empiris Pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru) " SKRIPSI OLEH : CHINTIYA WAROKA," 2022.
- [3] L. S. Rimawati, "S1_Feb_21801081132_Lia Setyo Rimawati," 2022.
- [4] M. Sholeh, R. Y. Rachmawati, and E. N. Cahyo, "Penerapan Regresi Linear Ganda Untuk Memprediksi Hasil Nilai Kuesioner Mahasiswa Dengan Menggunakan Python," *J. Din. Inform.*, vol. 11, no. 1, pp. 13–24, 2022, [Online]. Available: <https://jdi.upy.ac.id/index.php/jdi/article/view/124>