

# PENGARUH KINERJA KERELASIAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

(Survei Pada Karyawan PT. X Kota Bandung)

<sup>1)</sup>Zhafira Maylindawati,

<sup>1)</sup>Universitas Sangga Buana, Bandung

<sup>1)</sup>[zhafiramaylindawati@gmail.com](mailto:zhafiramaylindawati@gmail.com)

## ABSTRAK

*Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan merasa senang dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat tercipta apabila hubungan kerja antara manager dengan karyawan dan hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan tercipta dengan baik. Komunikasi yang merupakan bagian dari kegiatan kerja juga memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. X Bandung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kinerja kerelasiaan dan komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan baik secara partial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan secara kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif verifikasi. Alat analisis menggunakan linear berganda. Sample sebanyak 83 orang dengan teknik penentuan sample random sampling. Instrumen penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja kerelasiaan dan komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja baik secara parsial maupun simultan*

**Kata Kunci :** Kinerja Kerelasiaan, Komunikasi dan, Kepuasan kerja

## ABSTRACT

*Job satisfaction is a condition where an employee feels happy at work. Job satisfaction can be created if the working relationship between the manager and the employee and the working relationship between the employee and the employee is created properly. Communication which is part of work activities also plays an important role in creating job satisfaction. This research was conducted on employees of PT. X Bandung. The purpose of this study is to determine the relationship between relationship and communication performance with employee job satisfaction, either partially or personally. The research method used is quantitative with a descriptive analysis verification approach. The analysis tool uses multiple linear. The sample is 83 people with random sampling technique. The instrument of this research is using a questionnaire with measurements using a Likert scale with a score of 1 to 5. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that the relationship and communication performance has a positive and significant effect on job satisfaction either partially or simultaneously.*

**Keywords:** Relationship Performance, Communication and Job satisfaction

## PENDAHULUAN

Perusahaan retail atau bisnis eceran merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan barang atau penawaran jasa yang akan digunakan konsumen sebagai bahan konsumsi. Pada era globalisasi perkembangan dunia usaha yang semakin pesat menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Salah satunya adalah perusahaan retail,

yang pertumbuhannya sangat pesat. Di era globalisasi ini semua hal tidak terlepas dari kemajuan pesatnya teknologi. Teknologi sangat berperan penting dalam menunjang semua aktifitas kegiatan, salah satunya adalah kegiatan di perusahaan retail. Teknologi sangat membantu kegiatan proses pengelolaan bisnis menjadi lebih mudah dan juga membantu pekerjaan menjadi lebih efektif & efisien untuk

mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan serta kemajuan perusahaan tersebut. Perusahaan retail tidak dapat terlepas dari teknologi yang ada, termasuk pada PT. X. Karena teknologi sangat berpengaruh pada pengelolaan bisnis retail Toserba X dalam mengubah proses transaksi manual menjadi otomatis sehingga dapat mengurangi biaya tenaga kerja, dan mempercepat proses transaksi, selain itu juga keamanan data transaksi perusahaan yang diolah dapat terjamin keamanannya. Pada praktek di lapangan pada perangkat Teknologi Informasi (IT) tak jarang ditemui adanya kendala yang terjadi. Secanggih apapun teknologi yang ada, tetap saja ditemui kendala – kendala yang terjadi baik dari sisi software maupun hardware. Maka dari itu perlu adanya bagian yang dapat membantu menyelesaikan kendala – kendala yang terjadi seperti Helpdesk, karena walaupun saat ini teknologi sudah sangat canggih namun tidak lepas dari perlunya manusia untuk memperbaiki kendala tersebut. Seiring berkembangnya zaman, banyak upaya – upaya yang dilakukan oleh perusahaan PT. X pada helpdesk, guna memperbaiki kinerja dan komunikasi pada helpdesk. Seperti dengan adanya regenerasi pada anggota helpdesk, sehingga semangat kerja yang dimiliki tinggi dan kondisi fisik yang sangat baik, dibanding dengan karyawan yang sudah berumur. Selain

itu helpdesk mendapatkan pelatihan – pelatihan yang berkaitan dengan IT baik dari dalam perusahaan maupun pelatihan di luar perusahaan guna meningkatkan kinerja, dan meningkatkan cara berkomunikasi yang baik dengan bawahan, sesama rekan kerja, dan atasan. Serta dengan adanya pengadaan program tata kelola manajemen pelayanan seperti pencatatan permintaan maupun kendala yang masuk ke helpdesk. Walaupun berbagai upaya telah dilakukan guna memperbaiki kinerja dan komunikasi dan sudah meningkatkan kinerja dan komunikasi dari helpdesk, tetapi masih adanya keluhan yang masuk berkaitan dengan kurang puasnya karyawan lain akan kinerja dan komunikasi yang dilakukan oleh Helpdesk.

Kepuasan kerja merupakan cermin dari rasa senang pada seseorang setelah melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan sungguh-sungguh yang terrefleksi dalam wujud bangga karena pekerjaan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan serta memberikan umpan balik yang positif.[1]. Kepuasan kerja memberikan terhadap peningkatan produktifitas kerja menuju pencapaian tujuan organisasi [2]. Robbins dalam [3] menyatakan dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif

tentang organisasinya, membantu yang lain, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

Kepuasan kerja karyawan dapat tercipta dengan adanya hubungan kereliasian yang baik antara atasan atau manager yang mewakili perusahaan dengan karyawan, atau adanya hubungan relasi yang baik antara karyawan antar bagian/departemen. Pada kasus penelitian ini akan diteliti hubungan relasi antar karyawan bagian IT dengan karyawan lainnya yang mempergunakan jasa bagian IT tersebut.

George and Jones dalam ([4] menganjurkan bahwa kereliasian karyawan melibatkan komunikasi dan hubungan antara manajemen dan karyawannya serta hubungan antara karyawan dengan karyawan yang bertujuan untuk mempertahankan hubungan antara pemberi-karyawan, karyawan-karyawan yang pada akhirnya memberikan kontribusi yang memuaskan terhadap produktivitas, kepuasan kerja, motivasi dan semangat kerja para karyawan. Hubungan manajemen-karyawan dan hubungan karyawan-karyawan yang baik diperlukan untuk organisasi yang memuaskan dan kinerja perusahaan manapun dan agar karyawan terlibat [5]. Praktik sumber daya manusia yang baik saja tidak cukup. Apa yang membuat perbedaan yang lebih besar adalah “cara orang bekerja sama untuk menjadi produktif dan cukup fleksibel untuk

menghadapi tantangan baru” ini difasilitasi oleh dua bahan utama a) pendekatan manajemen sumber daya manusia diambil oleh manager linidan b) budaya organisasi positif yang didukung oleh kepemimpinan berbasis nilai yang kuat dari manager senior.

Pada organisasi untuk melaksanakan pencapaian tujuan dengan baik diperlukan kerja sama diantara para karyawannya, sebab kerja sama tim akan dapat meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi, dan mengembangkan kemandirian. Semua permasalahan, program kerja dan kebijakan organisasi harus dikomuniaksikan dengan baik agar semua anggota tim mengetahui dan tidak ada perbedaan persepsi. Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi adalah untuk memelihara sifat-sifat yang baik dan bermanfaat. (Salis dalam [6] Komunikasi adalah salah satu faktor terpenting dalam fungsi organisasi dan hal itu diketahui mencurahkan sebagian besar hari kerja mereka untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai hal-hal penting seperti kebijakan organisasi, umpan balik kinerja, eksptasi peran, dan instruksi tugas (Frone dan Mayor dalam [7]. Komunikasi organisasi sangat penting untuk terlibat dengan hubungan yang lebih baik dalam suatu organisasi, untuk mengirimkan informasi, memiliki kepercayaan dan bekerja sama dengan masing-masing

lainnya, untuk memahami dan mengkoordinasikan pekerjaan, untuk meningkatkan iklim komunikasi dan pembelajaran, dan karenanya untuk meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan dan juga kepuasan kerja individu. [8]

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Hubungan Kinerja Kereliasian Pegawai Terhadap Kepuasan Karyawan**

Studi empiric yang pernah dilakukan diantaranya oleh Tansel dan Gazioglu (2014) dalam penelitian dengan judul *Management – employee relations, Firm size and job satisfaction* pada jurnal International Journal Manpower Vol 35, Issue 8 pp 1260 – 1275 mengatakan bahwa meningkatkan hubungan manajemen – karyawan di perusahaan besar tidak hanya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam beberapa hal selain itu juga akan meningkatkan produktivitas dan mengurangi *turnover* karyawan [5]. Penelitian yang dilakukan oleh Bulinska-Stangrexka dan Baginska A (2001) [9] dengan judul *The Role of employee relations in shaping job satisfaction as an element promoting positif mental health at work in the era of Covid-19* yang terbit pada Internasional Journal Enviromental Research and Public Health, Vol. 18, Issue 4, pp 1-19 menemukan adanya pengaruh positif antara kereliasian terhadap

kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh [4] dengan judul *Analisis of employee relationship managemen* terbit pada jurnal Journal of arts, science and commerce Vol. 2, Issue 10 pp 15-25 mengemukakan bahwa ada hubungan positif antara penerapan semua kereliasian manajemen terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh kereliasian terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial

### **Hubungan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Beberapa studi literatur yang penulis peroleh diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Haider tahun 2012 [8] dalam jurnalnya berjudul *Impact of internal organizational communications on employee job satisfaction- Case of Paskitani* yang menyatakan untuk tujuan ini, kami mengajukan tiga pertanyaan dan mengembangkan tiga hipotesis untuk menemukan dampak dari tiga dimensi dasar organisasi internal komunikasi tentang kepuasan kerja. Tiga dasar dimensi organisasi adalah iklim komunikasi yang berdampak positif kepuasan kerja karyawan. Hal penting berikutnya untuk sebuah organisasi adalah komunikasi formal yang berdampak positif pada kepuasan kerja karyawan. Hal ketiga adalah komunikasi informal juga berdampak positif bagi kepuasan kerja karyawan. Terbita

pada jurnal Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies Vol. 1 Issue 10, pp 38-44. [10] dengan judul penelitian Pengaruh Komunikasi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan Ramada Bintang Bali yang terbit pada jurnal E-Jurnal Manajemen Vol. 8, No. 4, 2019: 2014-2024 menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh kinerja kerelasiaan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode analisis yang digunakan

metode deskriptif verifikatif, alat analisis yang digunakan regresi linear berganda.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- a, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Konstanta
- Y = Kepuasan Karyawan
- X<sub>1</sub> = Kinerja Kerelasiaan
- X<sub>2</sub> = Komunikasi

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pertanyaan tertutup kepada responden. Sample dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 90% diperoleh sampel sebanyak 83 orang. Sampel adalah karyawan yang diambil secara *simple random*.

### HASIL PENELITIAN

Profil responden dapat dilihat pada tabel 1

**Tabel 1 Profil Responden**

Keterangan	Frekuensi	Presentasi
<b>Gender</b>		
Pria	41	49%
Wanita	42	51%
Jumlah	83	100%
<b>Usia :</b>		
< 20 tahun	2	3%
21 – 30 tahun	64	77%
31 – 40 tahun	16	19%
> 40 tahun	1	1%
Jumlah	83	100%
<b>Divisi</b>		
Fashion	11	13%
Finance, Accounting, and Tax	7	8%

Keterangan	Frekuensi	Presentasi
HRD	7	8%
Legal and General Affair / IT / Audit	11	13%
Marketing and Digital Marketing	6	7%
Online	9	12%
Super market /Operation	24	29%
PDD, Project, Yoel	8	10%
Jumlah	83	100%

Sumber : data primer yang diolah

Responden didominasi oleh wanita, Hasil uji validitas dengan taraf signifikan rentang usia 77% antara 21 – 30 tahun, 10%, sebagai berikut :  
divisi yang dominan adalah supermarket.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemampuan bekerja sama	0,434	0.1796	Valid
Hormat/respect terhadap karyawan lain	0,448	0.1796	Valid
Menjelaskan secara detail dan sistematis	0,501	0.1796	Valid
Merangkul semua bagian	0,587	0.1796	Valid
Cepat beradaptasi	0,551	0.1796	Valid
Kesungguhan dalam bekerja	0,608	0.1796	Valid
Keterbukaan menerima saran/kritik	0,627	0.1796	Valid
Keseriusan dalam menangani masalah	0,639	0.1796	Valid
Kedisiplinan dalam bekerja	0,444	0.1796	Valid
Kecepatan dalam menangani keluhan	0,535	0.1796	Valid
Kejelasan isi informasi yang disampaikan	0,692	0.1796	Valid
	0,658	0.1796	Valid
Lengkap isi informasi yang disampaikan	0,516	0.1796	Valid
	0,553	0.1796	Valid
Gangguan saat berkomunikasi	0,511	0.1796	Valid
	0,701	0.1796	Valid

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kecanggihan alat komunikasi yang digunakan	0,579	0.1796	Valid
Kelengkapan alat komunikasi yang digunakan	0,663	0.1796	Valid
Komunikasi 2 arah	0,669	0.1796	Valid
Komunikasi dengan banyak orang	0,646	0.1796	Valid
Alat-alat kerja dapat digunakan secara maksimal	0,360	0.1796	Valid
	0,489	0.1796	Valid
Pekerjaan dapat diselesaikan karena ada bantuan dari IT	0,575	0.1796	Valid
	0,517	0.1796	Valid
Kebanggaan akan mempunyai IT yang handal	0,546	0.1796	Valid
	0,453	0.1796	Valid
Senang karena sudah dibantu oleh Bagian IT	0,575	0.1796	Valid
	0,644	0.1796	Valid
	0,346	0.1796	Valid
	0,399	0.1796	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 2 di atas bahwa data valid dimana r hitung lebih besar dari r table.

Hasil uji reliabilitas, sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil uji Reliabilitas**

No.	Keterangan	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
1.	Kinerja Kerelasian	10	.725
2.	Komunikasi	10	.818
3.	Kepuasan Karyawan	10	.648

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa seluruh instrument

dalam penelitian ini reliabel, karena Cronbach's Alpha > 0,60.

#### Uji Asumsi Klasik

Telah dilakukan uji normalitas, uji korelasi dengan hasil sebagai berikut :  
multikolinearitas, uji heterokedasitas, uji

**Tabel 4. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2433.93925100
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.051
	Negative	-.110
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.014 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang nilai residual berdistribusi normal dan telah di lakukan, nilai signifikansi 0,14 > model regresi telah memenuhi asumsi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa normalitas

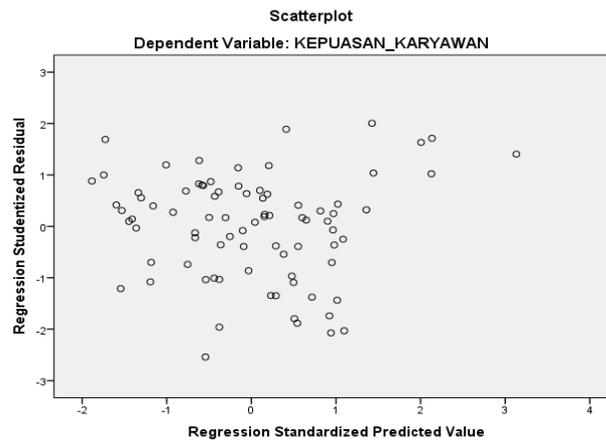
**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KINERJA_KERELASIA	.616	1.624
	N		
	KOMUNIKASI	.616	1.624

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas kesimpulan bahwa variabel Kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Kerelasiaan (X1) dan Komunikasi (X2) tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF memiliki gejala multikolinearitas kurang dari 10. Sehingga dapat ditarik



**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau H0 diterima.

**Uji Korelasi**

**Tabel 6. Uji Korelasi**

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model	Correlations	KINERJA_KER	
		KOMUNIKASI	ELASIAN
1	KOMUNIKASI	1.000	-.620

	KINERJA_KERELASIA	-.620	1.000
	N		
Covariances	KOMUNIKASI	.003	-.002
	KINERJA_KERELASIA	-.002	.004
	N		

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

Dari hasil uji korelasi diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi untuk variabel kinerja kerelasiaan sebesar 0,620 yang berarti variabel kinerja kerelasiaan menunjukkan hubungan yang positif terhadap variabel kepuasan kerja karyawan. Sedangkan nilai koefisien korelasi untuk variabel komunikasi

sebesar 1.000 artinya variabel harga hubungan yang kuat dan positif terhadap variabel kepuasan karyawan.

#### Analisa Regresi Linear Berganda

Berikut hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, sebagai berikut:

**Tabel 7 Analisis Regresi Linear Berganda**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2662.857	1689.799		1.576	.119
	KINERJA_KERELASIAN	.680	.066	.745	10.231	.000
	KOMUNIKASI	.134	.058	.167	2.297	.024

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut :

$$Y=2,662+0,680X_1+0,134X_2 +e$$

Dilihat dari hasil analisis regresi linear di atas dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antar variabel. Koefisien yang terdapat pada persamaan

**Hasil Koefisien Determinasi**

Berikut hasil perhitungan koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 24.0 sebagai berikut :

**Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 <sup>a</sup>	.738	.732	2,464.176

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, KINERJA\_KERELASIAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

Berdasarkan tabel 4.16 diatas diperoleh koefisien determinasi  $r^2$  sebesar 0,738 atau dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja kerelasian dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 73,8% dan sisanya adalah sebesar 26,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Tabel 9 Koefisien Determinasi Simultan**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Stand Coeff	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	2662,8	1689,79		1,57	0,11			
1 KINERJA_KERELASIAN	0,68	0,06	0,74	10,23	0,00	0,84	0,75	0,58
KOMUNIKASI	0,13	0,05	0,16	2,29	0,02	0,62	0,24	0,13

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa dari kedua variabel bebas yang dianalisis, terlihat bahwa besarnya variabel kinerja kerelasian dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan sebesar 62,2% sedangkan untuk besarnya variabel

komunikasi dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 9,9%.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$

dengan tingkat kepercayaan 90% atau  $\alpha$   
0.10. Berikut hasil perhitungan uji F

menggunakan software SPSS versi 24,  
sebagai berikut:

**Tabel 10. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2662.857	1689.799		1.576	.119
	KINERJA_KERELASIA	.680	.066	.745	10.231	.000
	N					
	KOMUNIKASI	.134	.058	.167	2.297	.024

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kinerja Kerelasiaan Terhadap Kepuasan Karyawan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas produk sebesar  $0,000 < 0,10$  (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10,231, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66412. Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $10,231 > 1,66412$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel kinerja kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.

2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel komunikasi sebesar  $0,000 < 0,10$  (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,297, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,664. Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,297 > 1,664$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

**Uji Simultan (Uji F)**

Uji F (F-test) dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas yang terdiri variabel yaitu

Kinerja Kerelasiaan (X1), dan Komunikasi (X2) Kepuasan Karyawan (Y).  
, secara simultan terhadap variabel terikat yaitu

**Tabel 11. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1371667952.00	2	685833975.800	112.947	.000 <sup>b</sup>
		0				
	Residual	485772942.900	80	6072161.786		
	Total	1857440894.00	82			
		0				

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KARYAWAN

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, KINERJA\_KERELASIAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (Uji F) pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kinerja kerelasiaan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Didapat nilai signifikan model regresi secara simultan sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari *significance level* 0,10 yaitu  $0,000 < 0,10$ . Nilai ini menjadi uji statistik, yang akan dibandingkan dengan nilai f dari tabel dimana pada tabel f untuk  $\alpha = 0,10$ ,  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = n-k-1$  ( $83-2-1$ ) = 80, maka di dapat  $f_{tabel} = 2,37$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perbandingan antara  $f_{hitung}$  dan  $f_{tabel}$  menunjukkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar 112,947 sedangkan  $f_{tabel}$  sebesar 2,37. Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $112,947 > 2,37$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, artinya secara bersama-sama atau secara simultan variabel

kinerja kerelasiaan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang positif pada variabel kinerja kerelasiaan dan komunikasi terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil yang didapatkan diperoleh dari perhitungan nilai thitung lebih besar dari t tabel ( $10,231 > 1,66412$ ) dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.10. Hasil penelitian menunjukkan Fhitung sebesar 112,947 lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,37 yang berarti terdapat pengaruh positif kinerja kerelasiaan dan komunikasi secara simultan terhadap kepuasan karyawan. Koefisien determinasi ditunjukkan dari nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.738, hal ini mengandung arti bahwa

pengaruh kinerja kerelasiaan dan komunikasi adalah sebesar 73,8% dan sisanya adalah sebesar 26,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang disertakan dalam penelitian

### Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu perlu meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan training kepada helpdesk agar pengetahuan yang dimiliki meningkat. Selain itu perusahaan perlu memberikan reward dan menawarkan jenjang karir bagi helpdesk yang memiliki prestasi kerja agar menumbuhkan rasa semangat kerja dan meningkatkan kinerja kerelasiaan pada helpdesk. Meningkatkan komunikasi antar bagian helpdesk dan bagian lain dengan cara melakukan acara eksternal perusahaan untuk menumbuhkan komunikasi yang baik antar helpdesk dan bagian lain. Selain itu perlu menyediakan media komunikasi yang baik, agar mempermudah bagian lain menghubungi helpdesk.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Hasanah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja," *Manajer Pendidik.*, vol. 9, no. 1, 2015, doi: 10.31227/osf.io/wczd8.
- [2] N. M. Desa, M. H. Abu Hassan Asaari, A. A. Razak, and N. Diyanah Abd Jabar, "Communication and Job Satisfaction among Workers in the Department of Trade Union Affairs in the Northern State of Malaysia," *Eur. Sci. J. ESJ*, vol. 15, no. 28, 2019, doi: 10.19044/esj.2019.v15n28p1.
- [3] A. D. Indrawati, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar," *J. Manajemen, Strateg. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 7, no. 2, pp. 135–142, 2013, doi: 10.24843/MATRIK:JMBK.
- [4] N. Mishra and R. P. Dimri, "Analysis of employee relationship management," *J. Arts, Sci. Commer.*, vol. 2, no. 10, pp. 15–25, 2017.
- [5] A. Tansel and Şa. GazıOğLu, "Management-employee relations, Firm size and job satisfaction," *Int. J. Manpow.*, vol. 35, no. 8, pp. 1260–1275, 2014, doi: 10.1108/IJM-09-2014-0179.
- [6] R. Pudjiastuti, "Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Guru Smp Negeri Di Sub-Rayon Bangsri Kabupaten Jepara," *J. Pendidik. Sains Univ. Muhammadiyah Semarang*, vol. 4, no. 2, pp. 59–70, 2016, doi: 10.26714/jps.4.2.2016.59-70.
- [7] A. T. Akpınar, E. Torun, and O. Akpınar, "The Effect of Organizational Communication and Job Satisfaction on Organizational Commitment in Small Business," *Interdiscip. J. Res. Bus.*, vol. 3, no. 04, pp. 27–32, 2013.
- [8] A. Ali and J. Haider, "Impact of internal organizational communications on employee job satisfaction- Case of some Pakistani," *Glob. Adv. Res. J. Manag. Bus. Stud.*, vol. 1, no. x, pp. 38–44, 2012, [Online]. Available: [garj.org/.../impact-of-internal-](http://garj.org/.../impact-of-internal-)

- organizational-communications-on-employee-job-satisf...%5Cn.
- [9] H. Bulińska-Stangrecka and A. Bagińska, “The role of employee relations in shaping job satisfaction as an element promoting positive mental health at work in the era of covid-19,” *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 18, no. 4, pp. 1–19, 2021, doi: 10.3390/ijerph18041903.
- [10] I. W. R. S. Putra and I. G. A. D. Adnyani, “Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Ramada Bintang Bali,” *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 8, no. 4, p. 2014, 2019, doi: 10.24843/ejmunud.2019.v08.i04.p05.