

# PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BULELENG

G.D. Dipayana<sup>1</sup>, K.K. Heryanda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja  
e-mail: bayudipayana31@gmail.com, krisna.heryanda@undiksha.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai melalui budaya organisasi (2) komunikasi internal terhadap budaya organisasi (3) komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai (4) budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai kontrak pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Objek dalam penelitian ini adalah komunikasi internal, budaya organisasi, dan kepuasan kerja pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kontrak di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang berjumlah 108. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) komunikasi internal melalui budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi, (3) komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan (4) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

**Kata kunci:** budaya organisasi, kepuasan kerja, komunikasi internal.

## Abstract

*This study aimed to test the impact of (1) internal communication on employee job satisfaction through organizational culture (2) internal communication on organizational culture (3) internal communication on employee job satisfaction (4) organizational culture on job satisfaction. The subjects in this study were contract employees at the Buleleng District Civil Service Police Unit. The objects in this study were internal communication, organizational culture, and job satisfaction of contract employees. The population of this study was all contract employees in the Office of the Civil Service Police Unit of Buleleng Regency, amounting to 108. The results showed that (1) internal communication through organizational culture proved to have a significant effect on job satisfaction, (2) internal communication had a positive and significant effect on organizational culture, (3) communication internal positive and significant effect on job satisfaction, and (4) organizational culture a positive and significant effect on job satisfaction.*

**Keywords:** *employee job satisfaction, internal communication, organizational culture.*

## 1. Pendahuluan

Satuan Polisi Pamong Praja, disingkat Satpol PP merupakan perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman, ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah. Satpol PP mempunyai tugas membantu kepala daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tenteram, tertib, dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Oleh karena itu, di samping menegakkan Perda, Satpol PP juga dituntut untuk menegakkan kebijakan pemerintah daerah lainnya yaitu peraturan kepala daerah. Satpol PP sebagai perangkat daerah, mempunyai peran yang sangat strategis dalam memperkuat otonomi daerah dan pelayanan publik di daerah. Guna menjamin terlaksananya tugas Satpol PP dalam menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta perlindungan masyarakat perlu dilakukan peningkatan, khususnya pada sumber daya manusia.

Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat akan upaya perlindungan dan ketertiban, merupakan tugas tersendiri bagi Satpol PP dalam memenuhi tugas pokok dan fungsinya. Di mana hal ini perlu didukung oleh sumber daya manusia yang optimal. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu instansi pemerintah memegang peranan sangat penting,

pegawai menjadi perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan dari instansi pemerintah. Sebuah organisasi pada dasarnya ingin maju dan berkembang. Pegawai memiliki peranan dalam mewujudkan sebuah visi dan misi organisasi. Melihat peran penting pegawai tersebut, maka sebuah organisasi berusaha memperdayakan pegawai secara optimal menurut Simamora (dalam Prastiwi, 2014).

Berdasarkan hasil observasi awal pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada pegawai masih rendah, terdapat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah komunikasi internal dan budaya organisasi, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karena kedua hal tersebut menyangkut hubungan antara pegawai dan pegawai lainnya, pegawai dengan atasan, ataupun pegawai dengan dirinya sendiri yang merasa puas atau tidak puas dalam bekerja. Berikut merupakan data kepuasan kerja pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang diperoleh melalui kuisioner awal.

Penentuan kategori kepuasan kerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng adalah dengan menggunakan skala likert yaitu dengan kriteria sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Jika responden memperoleh skor 300-250 maka dalam kategori sangat puas, 249-199 puas, 198-148 cukup puas, 147-97 tidak puas, 96-10 sangat tidak puas. Secara total kepuasan kerja pegawai berada pada kategori tidak puas, ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja pegawai yang ada pada Satpol PP Kabupaten Buleleng masih rendah.

Tingkat kepuasan kerja tersebut juga dapat dilihat kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap pegawai dalam menjalankan tugas penertiban, seperti halnya saat menertibkan baliho ataupun spanduk yang mengganggu ketertiban umum di wilayah Kabupaten Buleleng yang menjalankan tugas tersebut kebanyakan melibatkan pegawai kontrak dan hanya beberapa pegawai negeri sipil yang turun kelapangan tanpa ada pengawasan dari atasan, faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan kerja pegawai yaitu rekan kerja, hal ini dapat dilihat dari kurangnya komunikasi yang terjalin antara sesama rekan kerja, selain itu terdapat jalinan pertemanan yang mengelompok, dimana pegawai hanya akrab dengan satu kelompok tersebut, hal ini membuat hubungan antar sesama rekan kerja menjadi tidak baik.

Sunyoto (2012:213) menyatakan bahwa karyawan atau pegawai yang semakin tinggi tingkat kepuasannya maka akan semakin rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya karyawan atau pegawai yang tingkat kepuasannya rendah akan mengakibatkan tingginya tingkat kemangkiran. Sedangkan pendapat dari Nur (2013:742) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu perasaan dan kepercayaan yang dimiliki oleh seorang karyawan, baik yang menyenangkan dan tidak menyenangkan tentang pekerjaannya sehingga mempengaruhi kinerja dari perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi internal, berdasarkan hasil observasi awal, komunikasi yang terjalin antar sesama pegawai Satpol PP Kabupaten Buleleng tidak berjalan dengan lancar, ini disebabkan karena pegawai jarang mendapatkan informasi terbaru mengenai tugas-tugas yang akan dilaksanakan dari rekan kerja mereka, sehingga pegawai mendapatkan informasi terbaru melalui papan pengumuman yang ada di kantor Satpol PP Kabupaten Buleleng. Selain komunikasi antar sesama rekan kerja yang kurang baik, komunikasi yang terjalin antara pegawai dan atasan juga kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kurangnya penjelasan secara langsung yang diberikan kepada atasan untuk pegawainya mengenai prosedur dalam menjalankan tugas dilapangan, seringkali atasan hanya memberikan prosedur atau arahan melalui surat yang diedarkan kepada para pegawai sebelum turun langsung kelapangan, sehingga banyak pegawai yang belum paham pada prosedur ataupun arahan yang diberikan, dikarenakan persepsi antara atasan dan pegawai dalam menanggapi hal tersebut berbeda. Berikut merupakan data komunikasi internal pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang diperoleh melalui kuesioner awal.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan rentang skor 200, sedangkan total perolehan skor kuesioner awal dari komunikasi internal berada dalam kategori rendah dengan total skor jawaban 85 dengan rentang skor yang diperoleh yaitu 107-77. Jika responden memperoleh

skor 200-170 maka dalam kategori sangat tinggi, 169-139 tinggi, 138-108 cukup tinggi, 107-77 rendah dan 76-10 sangat rendah. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Muhamad (2000:79), menyatakan terdapat dua kemungkinan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja seorang pegawai, yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapat informasi yang dibutuhkannya mengenai pekerjaannya dan yang kedua karena hubungan dengan rekan sekerja yang kurang baik dengan kata lain komunikasi.

Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah budaya organisasi. Berdasarkan hasil observasi awal sudah berkurangnya inisiatif dari pegawai untuk saling bertukar tugas piket dengan pegawai lainnya yang dikarenakan rekan kerja mereka berhalangan dalam jadwal piketnya, seperti sebelumnya jika salah satu pegawai dalam jadwal piketnya berhalangan untuk hadir maka pegawai lain berinisiatif untuk saling bertukar jadwal piket, sehingga dalam menjalankan piket tidak ada pegawai yang absensi. Hal tersebut secara tidak langsung dapat mempelancar jalannya piket karena jumlah personil yang menjalankan piket sesuai dengan yang telah ditentukan. Faktor lain yang menyebabkan budaya organisasi dalam kategori tidak baik yaitu arahan dan dukungan dari atasan, hal ini dapat dilihat dari sebelum memulai pekerjaan atau saat apel pagi yang dilakukan rutin oleh Satpol PP Kabupaten Buleleng, atasan jarang memberikan arahan ataupun dukungan terhadap anggotanya sebelum memulai pekerjaan. Berikut merupakan data budaya organisasi pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang diperoleh melalui kuesioner awal.

Dengan pendekatan skala likert dari tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng masih dikategorikan rendah. Jika responden memperoleh skor 500-420 maka dalam kategori sangat tinggi, 419-339 tinggi, 338-258 cukup tinggi, 257-117 rendah dan 116-36 sangat rendah. Berdasarkan hasil observasi awal melalui kuesioner menunjukkan masih rendahnya budaya organisasi yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng, hal tersebut berpotensi menyebabkan rendahnya kepuasan kerja Pegawai di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2000:63), budaya organisasi adalah nilai-nilai, prinsip-prinsip, tradisi, serta cara-cara bekerja yang dianut bersama oleh para anggota organisasinya atau pegawai dan mempengaruhi cara bertindak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian empirik yang dilakukan oleh Roy (2019), berpendapat bahwa komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik menulis dengan judul "Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng".

Kajian pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan antara komunikasi internal terhadap kepuasan kerja melalui budaya organisasi. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang terhadap pekerjaannya. Pekerjaan tersebut menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan, kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang pegawai atau karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan tersebut, sebaliknya jika seorang pegawai atau karyawan tidak puas dengan pekerjaannya maka akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut (Robbins, 2006: 179). Mangkunegara (2011:117), menyatakan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang mendukung atau tidak mendukung diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Kepuasan kerja ialah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2011: 193). Martoyo (2004:132) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan atau pegawai dimana terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan.

Komunikasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan, yaitu semakin baik proses atau pola komunikasi yang dilakukan maka akan membuat kepuasan

kerja semakin meningkat (Mustika, 2013). Budaya organisasi yang didalamnya terkandung nilai, sikap, keyakinan dan norma-norma yang dianut oleh anggota organisasi akan berpengaruh pada efektivitas organisasi dan kepuasan kerja dari para anggota organisasi tersebut. Dengan demikian nilai-nilai dan norma-norma yang dianut oleh seseorang yang bekerja pada organisasi syariah juga akan berpengaruh pada kepuasan kerjanya (Refi, 2015). Hal ini didukung oleh penelitian empirik yang dilakukan oleh Roy (2019), berpendapat bahwa komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Ramada Bintang Bali Resort and Spa. H1: Ada pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Budaya Organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

Adanya hubungan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja. Komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (Suprpto, 2011). Sedangkan Muhamad (2001), menyatakan bahwa komunikasi internal merupakan komunikasi yang diterima oleh para anggota dalam suatu organisasi dengan kata lain penerima pesan dalam bentuk komunikasi internal adalah orang-orang yang ada ddalam suatu organisasi.

As'ad (2003) menyatakan bahwa komunikasi yang ada di dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hal tersebut berarti apabila komunikasi internal dalam organisasi terjaga dengan baik maka hal tersebut menandakan bahwa hubungan antar individu dalam perusahaan tersebut sangat baik, hal ini dapat meningkatkan atau menjaga kepuasan kerja karyawan. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2017) yang menyatakan hasil bahwa komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai yang berarti semakin baik komunikasi yang dilakukan maka kepuasan kerja pegawai akan mengalami peningkatan.

H2: Ada pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. H2: Ada pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

Adanya Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. Budaya organisasi merupakan pola tingkah laku yang dikembangkan oleh suatu organisasi dan dipelajarinya ketika anggota organisasi mengalami masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang cukup baik untuk dikembangkan dan diajarkan kepada anggota baru dalam organisasi sebagai cara untuk menyadari, berpikir dan merasa (David, 2004). Budaya organisasi merupakan sebuah persepsi yang sama dari para anggota organisasi. Oleh karena hal tersebut, diharapkan bahwa individu-individu yang memiliki latar belakang berbeda atau berada pada tingkatan yang berbeda di dalam organisasi dapat memahami budaya organisasi dengan pengertian atau persepsi yang serupa (Robbins, 2008). Budaya organisasi dapat menjadi sebuah instrumen keunggulan yang kompetitif dan utama, bila budaya organisasi dapat mendukung strategi dari sebuah organisasi, dan bila budaya organisasi mampu menjawab serta mengatasi tantangan lingkungan secara tepat dan cepat (Soedjono, 2005).

Tobari (2015) menyatakan bahwa budaya dapat mewujudkan keinginan dan aspirasi dari para anggota organisasi, dengan hal demikian maka budaya dapat menciptakan kepuasan dan merupakan sumber motivasi yang kuat. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Koesmono (2005:79) yang mengemukakan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan searah terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan budaya organisasi maka akan semakin mendorong terbentuknya kepuasan kerja karyawan. H3: Ada pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

Adanya hubungan komunikasi internal terhadap budaya organisasi. Nur (2018), menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi. Informasi atau pesan juga berpengaruh dalam membangun budaya organisasi

yang berorientasi pada hasil dan tim, dimana dengan seringnya mendapatkan atau memberikan informasi mengenai pekerjaan akan berpeluang lebih tinggi dalam memaksimalkan pekerjaannya. Hal ini di dukung oleh penelitian empirik yang dilakukan oleh Astuti (2016), berpendapat bahwa terdapat pengaruh yang positif antara komunikasi internal terhadap budaya organisasi pada PT Saka Utama Dewata. H4: Ada pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

## 2. Metode

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif kausal. Dimana pendekatan kuantitatif kausal adalah penelitian pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi agar bertujuan untuk memperoleh bukti hubungan sebab akibat atau pengaruh antar variabel-variabel penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga variabel, variabel bebas dalam penelitian ini adalah Komunikasi Internal (X1) dan Budaya Organisasi (X2), sedangkan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (Y). Tahapan dalam desain penelitian kuantitatif kausal terdiri dari (1) Merumuskan Masalah, (2) Mengkaji Teori, (3) Merumuskan Hipotesis, (4) Mengumpulkan Data dan (6) Menarik Kesimpulan Subjek pada penelitian ini adalah seluruh pegawai kontrak di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang berjumlah 108. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah komunikasi internal, budaya organisasi, dan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa data hasil pengisian kuesioner Komunikasi internal, Budaya organisasi dan Kepuasan kerja. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner, pencatatan dokumentasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (Path analysis) yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh langsung atau tidak langsung dari variabel komunikasi internal (X1) dan budaya organisasi (X2) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y). Untuk membantu proses pengolahan data secara cepat dan tepat, maka pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 22.0 for Windows*.

## 3. Hasil dan Pembahasan

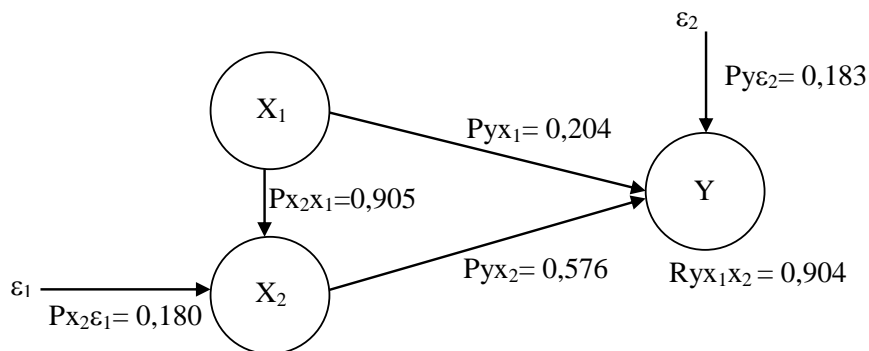
Hasil dari analisis jalur pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dengan menggunakan bantuan dari aplikasi komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS) 22.0 for windows*, maka diperoleh hasil penelitian yang tampak pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Jalur

Parameter	Koefisien	<i>p-value</i>	( $\alpha$ )	Keputusan	Simpulan
$R_{yX_1X_2}$	0,904	0,05	0,000	Menolak Ho	$X_1$ dan $X_2$ berpengaruh terhadap Y
$R^2_{yX_1X_2}$	0,817	-	-	Menolak Ho	Besar sumbangan pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y
$P_{X_1X_2}$	0,905	0,05	0,000	Menolak Ho	$X_1$ berpengaruh terhadap $X_2$
$P^2_{X_1X_2}$	0,820	-	-	Menolak Ho	Besar sumbangan pengaruh $X_1$ dan $X_2$
$P_{yX_1}$	0,204	0,05	0,035	Menolak Ho	$X_1$ berpengaruh terhadap Y
$P^2_{yX_1}$	0,042	-	-	Menolak Ho	Besar sumbangan pengaruh $X_1$ terhadap Y
$P_{yX_2}$	0,576	0,05	0,000	Menolak Ho	$X_2$ berpengaruh terhadap Y
$P^2_{yX_2}$	0,332	-	-	Menolak Ho	Besar sumbangan pengaruh $X_2$ terhadap Y
$P_{y\epsilon_2}$	0,183	-	-	-	Faktor lain berpengaruh terhadap Y
$P_{X_2\epsilon_1}$	0,180	-	-	-	Faktor lain berpengaruh terhadap $X_2$

Sumber: *output SPSS 22.0 for windows*

Pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dapat digambarkan pada Gambar 1



Gambar 1. Struktur Pengaruh Variabel Komunikasi internal dan Budaya organisasi terhadap Kepuasan kerja

Tabel 2. Sumbangan Pengaruh Variabel Komunikasi Internal (X1) dan Budaya Organisasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Keterangan	Besar Sumbangan	%
Besar pengaruh langsung X <sub>1</sub> terhadap Y	0,042	4,2%
Besar pengaruh tidak langsung X <sub>1</sub> terhadap Y melalui X <sub>2</sub>	0,106	10,6%
Besar pengaruh total X <sub>1</sub> terhadap Y	0,148	14,8%
Besar pengaruh langsung X <sub>2</sub> terhadap Y	0,332	33,2%
Besar pengaruh total X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y	0,817	81,7%
Besar pengaruh variabel lain terhadap Y	0,183	18,3%
Total	1,000	100,00%

Hipotesis yang pertama adalah “Ada pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai melalui budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng”. Dari hasil-hasil uji statistik analisis jalur pada Tabel 4.5 menyatakan bahwa Ho ditolak, berarti komunikasi internal melalui budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien  $R^2_{yx_1x_2}$  sebesar 0,817 dan *p-value*  $R^2_{x_1x_2}$  yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari *alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Besar pengaruh secara bersama-sama komunikasi internal melalui budaya organisasi terhadap kepuasan kerja adalah 0,904. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebesar 81,7 persen kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel komunikasi internal dan budaya organisasi sementara pengaruh variabel lain diluar variabel komunikasi internal dan budaya organisasi sebesar 18,3 persen.

Selanjutnya hipotesis kedua yaitu “Ada pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng”. Berdasarkan hasil uji statistik analisis jalur pada Tabel 4.5 menyatakan bahwa Ho ditolak, berarti ada pengaruh secara positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Besar sumbangan pengaruh dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja sebesar 4,2 persen dan koefisien  $P_{yx_1}$  yaitu sebesar 0,204 dengan nilai *p-value*  $P_{yx_1}$  yaitu sebesar 0,035 lebih kecil dari *alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa jika komunikasi internal berjalan dengan baik dan komunikatif maka kepuasan kerja para pegawai akan meningkat begitu pula sebaliknya jika komunikasi internal tidak baik maka kepuasan kerja pegawai akan rendah.

Hipotesis ketiga “Ada pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng”. Berdasarkan hasil uji statistik analisis jalur pada Tabel 4.5 menyatakan bahwa Ho ditolak, hal tersebut berarti terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Besar sumbangan pengaruh dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja yaitu 33,2 persen koefisien  $P_{yx_2}$  sebesar 0,576 dengan nilai *p-value*  $P_{yx_2}$  yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari *alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang baik dan beraura positif bagi pegawai maka akan meningkatkan kepuasan kerja, namun begitu pula sebaliknya jika budaya organisasi kurang baik dan beraura negatif maka kepuasan kerja pegawai akan menurun.

Hipotesis yang terakhir yaitu “Ada pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng” Hasil penelitian

uji statistik analisis jalur pada Tabel 4.2 menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap budaya organisasi. Besar sumbangan pengaruh dari komunikasi internal terhadap budaya organisasi 82,0 persen koefisien  $P_{X_1 \times X_2}$  sebesar 0,905 dengan nilai  $p$ -value  $P_{X_1 \times X_2}$  yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa jika komunikasi internal yang baik akan membangun budaya organisasi baik dan positif untuk para pegawai, demikian juga sebaliknya jika komunikasi internal kurang baik maka budaya organisasi akan buruk dan beraura negatif.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja melalui budaya organisasi, artinya semakin baik proses komunikasi dan budaya yang ada di dalam organisasi maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan hasil ini berarti pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng bila ingin meningkatkan kepuasan kerja menjadi lebih baik lagi maka harus meningkatkan komunikasi internal antar pegawai maupun atasan mereka dan juga membangun budaya yang positif yang membuat rasa nyaman bagi para pegawai. Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mustika (2013) dan hasil penelitian empirik yang dilakukan oleh Roy (2019).

Dari hasil penelitian tersebut ditunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja yang berarti semakin baik komunikasi antar pegawai dengan pegawai maupun dengan atasan, maka kepuasan kerja para pegawai akan mengalami peningkatan yang signifikan. Namun bila yang terjadi adalah hal sebaliknya yaitu terjalin komunikasi yang buruk, maka kepuasan kerja para pegawai akan menurun dan mengakibatkan para pegawai merasa kecewa dengan apa yang mereka lakukan ataupun rekan kerja mereka lakukan. Maka dari itu sangat penting komunikasi internal dalam organisasi terjaga dengan baik karena hal tersebut menandakan bahwa hubungan antar individu dalam perusahaan tersebut sangat baik, hal ini dapat meningkatkan atau menjaga kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan teori As'ad (2003) dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2017).

Hasil uji menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini berarti bahwa semakin baik dan positif budaya kerja yang ada dalam organisasi maka akan semakin puas para pegawai yang ada di dalam organisasi tersebut. Sedangkan bila budaya kerja dalam organisasi tersebut buruk seperti sering bolos, pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, ataupun toleransi dalam berbagai bidang yang tidak baik di dalam organisasi. Tentu gejala-gejala tersebut akan menimbulkan budaya organisasi yang kurang baik dan negatif sehingga menyebabkan para pegawai tidak akan puas dengan pekerjaan mereka karena mereka akan merasa kecewa dengan keadaan organisasi yang seperti itu. Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tobari (2015) dan didukung oleh penelitian yang dilakukan Koesmono (2005:79).

Komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi, dengan hasil ini berarti semakin baik atau komunikatif para pegawai dengan teman sejawat ataupun dengan atasan maka budaya organisasi akan membaik atau beraura positif. Dan sebaliknya bila komunikasi kurang baik dan tidak komunikatif maka akan menciptakan budaya organisasi yang tidak baik juga. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi internal sangat penting dibangun di awal, karena dengan membangun komunikasi yang baik antar para pegawai maka akan mempengaruhi budaya organisasi dan juga mempengaruhi kepuasan kerja. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa komunikasi internal harus lebih didahulukan dibandingkan budaya organisasi, karena budaya organisasi yang baik tercipta karena komunikasi internal yang baik juga. Hasil ini sejalan dengan teori Nur (2018) dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2016).

#### 5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Komunikasi internal dan budaya organisasi berpengaruh



signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Hal ini berarti jika komunikasi internal dan budaya organisasi tinggi maka kepuasan kerja akan meningkat, Komunikasi internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Hal ini bermakna bahwa jika komunikasi internal tinggi maka kepuasan kerja akan meningkat, Budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Berarti jika budaya organisasi karyawan tinggi maka kepuasan kerja akan meningkat dan Komunikasi internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Artinya jika komunikasi internal tinggi maka budaya organisasi karyawan akan meningkat.

Bagi pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng agar lebih memperhatikan kepuasan kerja para pegawai mereka, agar pegawai mereka dapat lebih produktif dan profesional dalam menjalankan tugas-tugas dari bidang yang mereka bertanggung jawabkan. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini agar lebih mengembangkan ke arah yang luas seperti mencari variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja ataupun menguji variabel-variabel yang mempengaruhi komunikasi internal dan budaya organisasi.

### Daftar Pustaka

- As'ad, M. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Astuti, Mas Yuni, dkk. 2016. Pengaruh Komunikasi Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Volume 4 Tahun 2016. Tersedia Pada: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/index/index> (diakses pada tanggal 11 November 2019).
- David, Fred. R. 2004. *Manajemen Strategis*, Konsep. Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Prehallindo, Jakarta.
- Handoko. T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Harahap, Zulkifli dan Ni Made Eka Mahadewi. 2017. "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bintang 4 dan 5 di Destinasi Wisata Jawa Barat". *Jurnal Kepariwisata*. Vo.16, No.1 (hlm.35-46).
- Koesmono H. Teman. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra*. Vol. 7, No. 2, September 2005: 171-188
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFE.
- Muhamad. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhamad. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustika. 2013. Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Komitmen Keorganisasian terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BTPN TBK KCP Pasar Baru Merangin. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1 No.3 Juli – September 2013.
- Nur, Saina. 2013. Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMB*. Volume 1 Nomor 3 September. Hal. 739-749.

- Prastiwi dan Yuniasanti. 2014. Hubungan Antara Model Komunikasi Dua Arah Antara Atasan dan Bawahan dengan Motivasi Kerja Pada Bintara Di Polresta Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Integratif*. Volume 2, No. 2 Desember: 9-10.
- Refi, Teuku Muana. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*. Vol.3, No.1 :475-486.
- Robbins, Stephen P, Mary Coulter. 2008. *Manajemen*. Alih Bahasa : Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera. Jilid 1. Edisi Kesepuluh. Erlangga. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks.
- Roy, S.P, dkk. 2019. Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi Dan lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerjakaryawan Ramada Bintang Bali. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, Vol. 8, No. 4, 2019. Tersedia Pada: <https://ocs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/43589/28642> (diakses pada tanggal 10 November 2019).
- Soedjono. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 7 No 1 (hlm. 22-47).
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi Dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Tobari. 2015. *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.