

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh variabel kepemimpinan melayani dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja serta untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui penerapan gaya kepemimpinan melayani dan komunikasi internal. Penelitian dilakukan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung pada tahun 2018 dengan jumlah sampel sebanyak 33 karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanatori. Perhitungan statistik menggunakan bantuan program SPSS versi 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani digambarkan belum tampak di dalam perusahaan, hal tersebut dikarenakan faktor instrinsik dari pemimpin. Komunikasi internal di dalam perusahaan berjalan cukup baik khususnya komunikasi yang terjadi dengan sesama rekan kerja, namun diperlukan perbaikan khususnya dalam mensosialisasikan kebijakan dan aturan perusahaan kepada karyawan di lini depan. Kepuasan kerja digambarkan ada dalam tingkatan yang cukup rendah, hal ini disebabkan oleh sistem promosi dan kualitas kepemimpinan yang belum cukup kuat khususnya dalam memberikan perhatian kepada beban kerja pegawai. Secara parsial kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja demikian juga, komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Secara simultan kepemimpinan melayani dan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dengan demikian kepemimpinan melayani dan komunikasi internal berbanding lurus dengan kepuasan kerja, semakin kuat kepemimpinan melayani maka kepuasan kerja akan meningkat, demikian pula dengan komunikasi internal, semakin berkualitas komunikasi internal di dalam perusahaan maka kepuasan kerja akan meningkat demikian berlaku sebaliknya untuk variabel kepemimpinan melayani dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja, apabila kepemimpinan melayani lemah dan komunikasi internal kurang berkualitas maka, kepuasan kerja menjadi rendah.

Kata Kunci : Kepemimpinan Melayani, Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1. Kajian kepustakaan.....	9
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	9
2.1.2. Pengertian kepemimpinan.....	16
2.1.3. Tipe-tipe Gaya Kepemimpinan.....	17
2.1.4. Pengertian Kepemimpinan Melayani.....	20
2.1.5. Dimensi Kepemimpinan Melayani	21
2.2.1. Pengertian Komunikasi dan Komunikasi Internal	24
2.2.2. Fungsi Komunikasi	25
2.2.3. Proses Komunikasi	26
2.2.4. Pengertian Komunikasi Internal	27

2.2.5. Dimensi Komunikasi Internal	28
2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	30
2.3.2. Teori Kepuasan Kerja	31
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	34
2.3.4. Dimensi Kepuasan Kerja	36
2.3.5. Penelitian Terdahulu	40
BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL	
DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	45
3.1. Rerangka Pemikiran	45
3.2. Model Penelitian.....	46
3.3. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB IV METODE PENELITIAN	49
4.1. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	49
4.1.1. Populasi.....	49
4.1.2. Teknik Pengambilan Sampel	49
4.2. Metode Penelitian.....	50
4.2.1. Metode penelitian yang digunakan	50
4.2.2. Teknik Analisis	51
4.2.2.1. Prosedur Pengumpulan Data.....	51
4.2.3. Analisis Jalur.....	52
4.2.4. Uji Hipotesis	56
4.2.4.2. Tingkat Signifikansi.....	58
4.3. Operasionalisasi Variabel.....	58
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	66
5.1. Gambaran Umum Perusahaan	66
5.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	66
5.1.2. Dasar Hukum BPJS	67
5.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	67
5.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	68
5.1.5. Karakteristik Responden.....	70
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	72

5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Melayani	74
5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal	76
5.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	78
5.3. Hasil Penelitian.....	80
5.3.1. Variabel Kepemimpinan Melayani	80
5.3.2. Variabel Komunikasi Internal.....	100
5.3.3. Variabel Kepuasan Kerja	110
5.4. Rekapitulasi Hasil Perhitungan	127
5.5. Uji Hipotesis.....	132
5.5.1. Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kepuasan Kerja secara parsial	132
5.5.2. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja secara parsial	137
5.5.4. Implikasi Manajerial	145
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	149
6.1. Kesimpulan.....	149
6.2. Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN 1 KUESIONER	L1
LAMPIRAN 2 TABEL r.....	L2
LAMPIRAN 3 TABEL t.....	L3
LAMPIRAN 4 TABEL F.....	L4
LAMPIRAN 5 SURAT IJIN PENELITIAN	L5

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Permasalahan Kepuasan Kerja	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 4. 1 Skala Likert	52
Tabel 4. 2 Operasionalisasi Variabel.....	59
Tabel 5. 1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	73
Tabel 5. 2 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Melayani	74
Tabel 5. 3 Uji Reliabilitas Kepemimpinan Melayani.....	76
Tabel 5. 4 Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal	76
Tabel 5. 5 Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal.....	77
Tabel 5. 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	78
Tabel 5. 7 Reliabilitas Kepuasan kerja	79
Tabel 5. 8 Tanggapan responden mengenai pimpinan sangat tulus dalam membantu bawahannya	80
Tabel 5. 9 Tanggapan responden mengenai pimpinan memiliki kepedulian terhadap karyawannya.....	80
Tabel 5. 10 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu memperhatikan keadaan bawahannya.....	81
Tabel 5. 11 Tanggapan responden mengenai menurut saya, pimpinan rela berkorban demi orang lain	81
Tabel 5. 12 Tanggapan responden mengenai menurut saya, pimpinan sangat bisa memahami perasaan karyawan.....	82
Tabel 5. 13 Tanggapan responden mengenai saya rasa, pimpinan mudah menerima kritik dan saran serta selalu bersedia mendengarkan	82
Tabel 5. 14 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu berinisiatif untuk membantu masalah bawahannya	83
Tabel 5. 15 Tanggapan responden mengenai menurut saya, pimpinan sangat peka dengan perasaan orang lain termasuk karyawannya	83
Tabel 5. 16 Tanggapan responden mengenai pimpinan tidak kehabisan akal dalam	

menyelesaikan masalah.....	84
Tabel 5. 17 Tanggapan responden mengenai menurut saya, pimpinan sangat menunjukkan standar etika yang tinggi	85
Tabel 5. 18 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu tenang dalam menghadapi persoalan	85
Tabel 5. 19 Tanggapan responden mengenai pimpinan terlihat sangat berpengalaman	86
Tabel 5. 20 Tanggapan responden mengenai pimpinan memiliki pengetahuan yang luas dalam pekerjaan.....	86
Tabel 5. 21 Tanggapan responden mengenai pimpinan sangat mahir dalam pekerjaannya	86
Tabel 5. 22 Tanggapan responden mengenai pimpinan bersikap adil dalam segala hal..	87
Tabel 5. 23 Tanggapan responden mengenai pimpinan mampu mendelegasikan pekerjaan dengan baik.....	87
Tabel 5. 24 Tanggapan responden mengenai pimpinan mampu memecahkan masalah dengan sangat baik.....	88
Tabel 5. 25 Tanggapan responden mengenai saya rasa, pimpinan memiliki kreativitas yang tinggi dalam pekerjaannya	88
Tabel 5. 26 Tanggapan responden mengenai pimpinan dapat mengkomunikasikan dengan tepat tentang apapun terkait dalam pekerjaan.....	89
Tabel 5. 27 Tanggapan responden mengenai pimpinan memiliki pemahaman yang benar mengenai pekerjaan dan organisasi	89
Tabel 5. 28 Tanggapan responden mengenai pimpinan peka dengan apa yang akan terjadi	90
Tabel 5. 29 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu berinovasi dalam setiap program atau pelayanan pekerjaan.....	90
Tabel 5. 30 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu menekankan komunitas dalam perusahaan	91
Tabel 5. 31 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu membuat program kerja bagi kelompok.....	91
Tabel 5. 32 Tanggapan responden mengenai pimpinan menjadi tokoh dalam komunitas	91
Tabel 5. 33 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu mementingkan kepentingan orang lain dan bawahan	92
Tabel 5. 34 Tanggapan responden mengenai pimpinan berusaha untuk membahagiakan bawahan.....	92
Tabel 5. 35 Tanggapan responden mengenai pimpinan tidak mudah marah	93
Tabel 5. 36 Tanggapan responden mengenai pimpinan suka menerima pendapat dan masukan orang lain	93
Tabel 5. 37 Tanggapan responden mengenai pimpinan mudah meminta maaf apabila menyakiti orang lain	94

Tabel 5. 38 Tanggapan responden mengenai pimpinan memahami kelebihan dan kekurangannya	94
Tabel 5. 39 Tanggapan responden mengenai pimpinan tahu kemana arah perusahaan dan bagaimana mewujudkannya.....	95
Tabel 5. 40 Tanggapan responden mengenai pimpinan mengerti strategi	95
Tabel 5. 41 Tanggapan responden mengenai pimpinan peka terhadap situasi yang akan terjadi terhadap perusahaan.....	96
Tabel 5. 42 Tanggapan responden mengenai pimpinan bisa mengkomunikasikan arahan dengan baik	96
Tabel 5. 43 Tanggapan responden mengenai pimpinan mengutamakan solusi bagi orang lain.....	96
Tabel 5. 44 Tanggapan responden mengenai pimpinan memberikan kesempatan untuk karyawan berkembang.....	97
Tabel 5. 45 Tanggapan responden mengenai pimpinan berusaha agar karyawan bisa mengambil keputusan bagi perusahaan	97
Tabel 5. 46 Tanggapan responden mengenai kepentingan bawahan adalah hal yang utama bagi pimpinan	98
Tabel 5. 47 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu mendorong bawahannya untuk maju	98
Tabel 5. 48 Tanggapan responden mengenai pimpinan selalu menyemangati bawahannya.....	99
Tabel 5. 49 Tanggapan responden mengenai saya merasa kesulitan apabila ingin berbincang dengan atasan saya mengenai pekerjaan.....	99
Tabel 5. 50 Tanggapan responden mengenai saya bisa dengan mudah memberikan saran kepada pimpinan atau manajemen perusahaan.....	100
Tabel 5. 51 Tanggapan responden mengenai perusahaan selalu meminta saran dari karyawannya untuk perbaikan ataupun demi kepentingan perusahaan.....	101
Tabel 5. 52 Tanggapan responden mengenai aturan-aturan perusahaan sudah disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	101
Tabel 5. 53 Tanggapan responden mengenai menurut saya, pimpinan menyampaikan prosedur pekerjaan dan birokrasi dengan jelas ` dan tepat sasaran	102
Tabel 5. 54 Tanggapan responden mengenai menurut saya, birokrasi untuk menyampaikan sesuatu terlalu panjang dan ribet	102
Tabel 5. 55 Tanggapan responden mengenai terlalu banyak aturan yang saya rasa tidak perlu di perusahaan ini.....	103
Tabel 5. 56 Tanggapan responden mengenai saya merasa sudah dekat dengan atasan saya saat ini	103
Tabel 5. 57 Tanggapan responden mengenai atasan saya mudah bergaul dengan karyawan lainnya termasuk saya	104

Tabel 5. 58 Tanggapan responden mengenai saya tidak memahami visi dan misi perusahaan.....	104
Tabel 5. 59 Tanggapan responden mengenai perusahaan tidak menyampaikan visi misi kepada karyawan dengan jelas	105
Tabel 5. 60 Tanggapan responden mengenai saya merasa nyaman bekerja dengan rekan kerja yang ada.....	106
Tabel 5. 61 Tanggapan responden mengenai saya merasa tidak ada konflik dengan sesama rekan kerja	106
Tabel 5. 62 Tanggapan responden mengenai saya rasa, mudah untuk berkomunikasi dengan rekan kerja di perusahaan ini.....	106
Tabel 5. 63 Tanggapan responden mengenai saya selalu berkomunikasi dengan rekan kerja saya pada saat dibutuhkan	107
Tabel 5. 64 Tanggapan responden mengenai kerja sama dari rekan kerja selalu mudah untuk diminta	107
Tabel 5. 65 Tanggapan responden mengenai teman kerja saya mudah untuk dimintai bantuan apabila saya membutuhkan nya	108
Tabel 5. 66 Tanggapan responden mengenai saya dan rekan kerja memiliki waktu luang bersama.....	108
Tabel 5. 67 Tanggapan responden mengenai waktu istirahat merupakan waktu yang saya inginkan karena bisa berkumpul bersama dengan rekan kerja	109
Tabel 5. 68 Tanggapan responden mengenai pekerjaan saya sudah sesuai dengan kemampuan saya	110
Tabel 5. 69 Tanggapan responden mengenai pekerjaan dan kemampuan seharusnya disesuaikan	110
Tabel 5. 70 Tanggapan responden mengenai pekerjaan saat ini sesuai dengan harapan.....	111
Tabel 5. 71 Tanggapan responden mengenai saya merasa pekerjaan ini yang saya inginkan dari dulu.....	111
Tabel 5. 72 Tanggapan responden mengenai menurut saya, pekerjaan saya tidak menantang	112
Tabel 5. 73 Tanggapan responden mengenai saya tidak mau terus menerus bekerja lebih dari yang saya bisa kerjakan	112
Tabel 5. 74 Tanggapan responden mengenai pekerjaan saya mudah untuk dikerjakan	113
Tabel 5. 75 Tanggapan responden mengenai pekerjaan saat ini sesuai seperti pengalaman yang saya miliki	113
Tabel 5. 76 Tanggapan responden mengenai saya berdedikasi terhadap pekerjaan saat ini.....	114
Tabel 5. 77 Tanggapan responden mengenai besaran gaji yang saya terima sudah sesuai	114

Tabel 5. 78 Tanggapan responden mengenai saya ingin gaji saya sesuai dengan tanggung jawab saya saat ini	115
Tabel 5. 79 Tanggapan responden mengenai gaji yang dibayarkan selalu tepat waktu	115
Tabel 5. 80 Tanggapan responden mengenai banyak kesempatan untuk mendapatkan promosi pekerjaan	116
Tabel 5. 81 Tanggapan responden mengenai saya merasa tidak berkesempatan untuk dipromosikan	116
Tabel 5. 82 Tanggapan responden mengenai tidak ada penilaian yang jelas tentang promosi	117
Tabel 5. 83 Tanggapan responden mengenai waktu untuk mendapatkan promosi terlalu lama	117
Tabel 5. 84 Tanggapan responden mengenai saya merasa promosi harus diadakan sesering mungkin	118
Tabel 5. 85 Tanggapan responden mengenai sosialisasi tentang promosi sudah cukup diinformasikan	118
Tabel 5. 86 Tanggapan responden mengenai informasi tentang promosi tidak ada	118
Tabel 5. 87 Tanggapan responden mengenai pengawas memberikan perhatian yang cukup bagi pekerjaan saya	119
Tabel 5. 88 Tanggapan responden mengenai pengawasan rutin dilakukan di perusahaan saya ini	119
Tabel 5. 89 Tanggapan responden mengenai saya nyaman apabila pekerjaan saya diawasi	120
Tabel 5. 90 Tanggapan responden mengenai saya dekat dengan rekan kerja	120
Tabel 5. 91 Tanggapan responden mengenai komunikasi dengan rekan kerja berjalan dengan baik	121
Tabel 5. 92 Tanggapan responden mengenai kerja sama berjalan dengan baik dengan rekan kerja	121
Tabel 5. 93 Tanggapan responden mengenai saya selalu bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	122
Tabel 5. 94 Tanggapan responden mengenai saya banyak bergaul dan nyaman-nyaman saja dengan rekan kerja	122
Tabel 5. 95 Tanggapan responden mengenai ruangan kerja saya sudah nyaman	123
Tabel 5. 96 Tanggapan responden mengenai lingkungan tempat saya berkerja sangat baik dan nyaman	123
Tabel 5. 97 Tanggapan responden mengenai saya tidak cocok dengan lingkungan tempat saya bekerja	124
Tabel 5. 98 Tanggapan responden mengenai fasilitas kerja yang ada sudah cukup	124
Tabel 5. 99 Tanggapan responden mengenai suasana kerja selalu kondusif	125
Tabel 5. 100 Tanggapan responden mengenai tempat saya bekerja perlu dilakukan pengamanan	125

Tabel 5. 101 Tanggapan responden mengenai pekerjaan saya menegangkan	126
Tabel 5. 102 Tanggapan responden mengenai saya merasa stress dengan kondisi pekerjaan	126
Tabel 5. 103 Keterangan Nilai	127
Tabel 5. 104 Rekapitulasi data variabel kepemimpinan melayani	128
Tabel 5. 105 Rekapitulasi data variabel Komunikasi Internal	130
Tabel 5. 106 Rekapitulasi data variabel kepuasan kerja	131
Tabel 5. 107 Tabel Korelasi	133
Tabel 5. 108 Nilai Perhitungan Koefisien	134
Tabel 5. 109 Tabel R Square.....	141
Tabel 5. 110 Nilai Anova	143
Tabel 5. 111 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	145



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2. 1 MSDM Sebagai Proses	15
Gambar 3. 1 Model Penelitian	46
Gambar 4. 1 Model Struktural Dalam Analisis Jalur	53
Gambar 4. 2 Daerah penerimaan dan penolakan hipotesis uji t	57
Gambar 4. 3 Daerah penerimaan dan penolakan hipotesis uji F	58
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi	69
Gambar 5. 2 Klasifikasi berdasarkan pendidikan	70
Gambar 5. 3 Klasifikasi berdasarkan usia	71
Gambar 5. 4 Klasifikasi berdasarkan jenis kelamin	71
Gambar 5. 5 Analisis Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji T Statistik	137
Gambar 5. 6 Analisis Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji T Statistik	140
Gambar 5. 7 Daerah penerimaan dan penolakan uji F statistik	143
Gambar 5. 8 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris X_1 dan X_2 Terhadap Y ..	144

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Kuesioner Kepemimpinan Melayani	L1-1
Kuesioner Komunikasi Internal	L1-2
Kuesioner Kepuasan Kerja.....	L1-3
Surat Izin Penelitian	L2

