

**PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN PT.RAPP ESTATE BASERAH  
KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Tugas Akhir Untuk Memenuhi Serta Melengkapi Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Lengkap (S1) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sltan Syarif Kasim Riau**



**Oleh :**

**Wuri Elfina**

**10943006538**

**JURUSAN KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU RIAU  
2013**

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmanirrahim...**

Puji beserta syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, yang diberikan kepada penulis. Shalawat beriringan salam kita kirimkan buat putra Abdullah, buah hati Aminah, kekasih Allah, tauladan bagi umat Islam sedunia yang digelar dengan Habbibullah kottanabi'í wa rosulah yakni baginda Rasulullah Muhammad SAW. Berkat ridho dan curahan kasih sayang orang tua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sesederhana mungkin dengan judul "*Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. RAPP Estate Baserah*". Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritikan dari pembaca, dosen, dan teman-teman yang sifatnya membangun demi kemajuan tulisan penulis dimasa yang akan datang.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan/dorongan dari semua pihak. Untuk itulah sudah sewajarnya penulis memberikan sebuah penghargaan berupa ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazir Karim selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta kepada seluruh staf dan jajarannya. Yang telah memberikan izin penulis untuk menuntut ilmu selama berada di UIN SUSKA Riau hingga mencapai gelar sarjana.
2. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta seluruh staf dan jajarannya. Yang bersedia memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menuntut ilmu selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Prof. Dr. Amril M. MA yang pernah menduduki kursi Dekan FDIK selama penulis berada di FDIK, memberikan nasehat dan dukungan yang besar kepada penulis.
4. Bapak Dr. Nurdin Abdul Halim, MA selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi, memberikan dukungan dan nasehat kepada penulis.
5. Bapak Firdaus El Hadi, M.Soc.Sc selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan pemikirannya dengan ikhlas dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak membantu untuk pembuatan dan kelancaran penulisan skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pemikiran, bahkan keluarga tercinta dengan ikhlas dalam memberikan motivasi dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sesederhana mungkin.

7. Bapak Artis M,Ag selaku penasehat akademis yang telah memberikan kemudahan dan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis berada di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
8. Ibu Vera Sardila M. Si selaku pemimpin pustaka FDIK dan M. Fahmi selaku karyawan pustaka FDIK yang rela membantu penulis untuk mendapatkan buku-buku yang penulis butuhkan selama perkuliahan terutama untuk mendapatkan buku-buku mengenai penelitian yang penulis teliti.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah banyak berkorban memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis serta jajaran Akademis, KABAG dan KASUBAG yang telah membantu penulis dalam pembuatan proses surat menyurat dan sebagainya.
10. Bapak dan Ibu dosen penguji serta notulen yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan kritikan dan saran kepada penulis demi kebaikan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Bapak Rudyanto selaku Estate Manajer PT. RAPP Estate Baserah beserta jajarannya yang banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama magang dan selama penulis meneliti di PT.RAPP Estate Baserah.
12. Bapak Emisba dan Kak Ida beserta keluarga yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
13. Keluarga besarku yang telah memberikan semangat, motivasi serta memberikan dalam segi apapun kepada penulis sehingga penulis dapat

mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan kemurahan kalian.

14. Kak Ace dan adik-adik kost Atika (Wulan,Wiwin,Feby,Reni dan Wiwid) yang telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabatku seperjuangan yang tak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, for u all I miss u forever . Terima kasih atas semua bantuan dan dukungan kalian. semoga kita tetap bersama dalam suka dan duka. Dan teman-teman KOM A, PR A, PR B, BR A, BR B, JR A, terima kasih banyak atas dorongan dan semangat kalian.

Atas dukungan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih. Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan sebuah harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat positif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini

Pekanbaru, 10 Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR NOTA DINAS</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul .....	4
C. Penegasan Istilah .....	5
D. Permasalahan.....	6
1. Identifikasi Masalah .....	6
2. Batasan Masalah.....	6
3. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional .....	7
G. Metodologi Penelitian .....	33
H. Sistematika Penulisan .....	40
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
A. Gambaran Umum PT. RAPP Estate Baserah.....	41
B. Sejarah Singkat PT.RAPP .....	44
C. Visi April.....	46
D. Unit Perusahaan .....	47

### **BAB III PENYAJIAN DATA**

A. Identitas Responden .....	61
B. Masa Kerja .....	62
C. Variabel Komunikasi Vertikal .....	63
D. Variabel Kepuasan Kerja .....	73

### **BAB IV ANALISA DATA**

A. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Komunikasi Vertikal.....	83
1. Uji Validitas Komunikasi Vertikal.....	83
2. Uji Reabilitas Komunikasi Vertikal .....	87
B. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Kepuasan Kerja.....	88
1. Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	88
2. Uji Reabilitas Kepuasan Kerja.....	91
C. Analisis Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. RAPP Estate Baserah	
1. Korelasi .....	92
2. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	94
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	98
4. Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	99

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran.....	104

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Cultural Pillars April .....	46
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. RAPP Estate Baserah .....	59
Gambar 2.3 Logo PT. RAPP Estate Baserah .....	60
Gambar 4.1 Garafik Histogram .....	100
Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	101
Gambar 4.3 Scatterplot .....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment .....	36
Tabel 3.1 Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	62
Tabel 3.3 Skala Penilaian .....	63
Tabel 3.4 Tanggapan Responden Tentang Komunikasi <i>Top Down</i> Secara Langsung Yang Dilakukan Oleh Atasan Kepada Karyawan Di PT.RAPP Estate Baserah .....	63
Tabel 3.5 Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Secara Langsung Atau Tulisan Yang Dilakukan Oleh Atasan Dalam Memberikan Perintah Seputar Pekerjaan Kepada Karyawan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	64
Tabel 3.6 Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Atasan Dalam Memberikan Informasi Pekerjaan Atau Tentang Perusahaan Yang Bersifat Umum Kepada Karyawan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	65
Tabel 3.7 Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Atasan Melalui (Telepon, Memo,Dsb) Kepada Karyawan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	66
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Tentang Pemberian Pujian Oleh Atasan Kepada Karyawan Atas Prestasi Kerja Karyawan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	67
Tabel 3.9 Tanggapan Responden Tentang Teguran Oleh Atasan Kepada Karyawan Atas Kelalaian Dalam Pekerjaan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	68
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Tentang Pemberian Informasi Seputar Pekerjaan Dari Bawahan Kepada Atasan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	69

Tabel 3.11 Tanggapan Responden Tentang Kesempatan Yang Dimiliki Oleh Karyawan Untuk Mengembangkan Diri Sesuai Dengan Kemampuannya Di PT.RAPP Estate Baserah .....	70
Tabel 3.12 Tanggapan Responden Tentang Pemberian Saran Atau Gagasan Dari Bawahan Kepada Atasan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	71
Tabel 3.13 Tanggapan Responden Tentang Kesempatan Yang Dimiliki Oleh Karyawan Untuk Mengungkapkan Pikiran Dan Perasaan Selama Bekerja, Kepada Atasannya Di PT. RAPP Estate Baserah .....	72
Tabel 3.14 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Pentingnya Informasi Seputar Pekerjaan Yang Didapatkan Dari Atasan Di PT. RAPP Estate Baserah	73
Tabel 3.15 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Perhatian Dan Penjalinan Hubungan Baik Yang Didapatkan Dari Atasan, Sehingga Membuat Karyawan Merasa Bahwa Dirinya Merupakan Bagian Yang Penting Dari Organisasi Kerja Di PT. RAPP Estate Baserah .....	74
Tabel 3.16 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Kenaikan Kedudukan Atau Pangkat Sesuai Dengan Jasa Yang Diberikan Karyawan Kepada Perusahaan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	75
Tabel 3.17 Tanggapan Kepuasan Rersponden Tentang Rasa Aman Dalam Melakukan Pekerjaan Yang Didapatkan Oleh Karyawan Di PT. RAPP Estate Baserah .....	76
Tabel 3.18 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Pentingnya Keadaan Kondisi Tempat Kerja Yang Mendukung Dan Nyaman Dalam Mengerjakan Pekerjaan Di PT. RAPP Estate Baserah.....	77
Tabel 3.19 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Pemberian Imbalan Atau Upah Yang Sesuai Dengan Pekerjaannya Saat Ini, Namun Gaji Bukanlah Satu-Satunya Faktor Yang Membuat Orang Menjadi Puas Dalam Bekerja .....	78

Tabel 3.20 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Rasa Suka Pada Pekerjaan Yang Sesuai Dengan Bakat Dan Keahlian Yang Dimilikinya Di PT. RAPP Estate Baserah .....	79
Tabel 3.21 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Perolehan Pengakuan Atas Hasil Kerjanya Dan Mendapatkan Kesempatan Untuk Berkembang Di PT. RAPP Estate Baserah .....	80
Tabel 3.22 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Adanya Respon Dari Atasan Dalam Penyampaiannya Pendapatnya, Sehingga Tidak Terjadi Rasa Sakit Hati Dan Kecewa .....	81
Tabel 3.23 Tanggapan Kepuasan Responden Tentang Pengawasan Karyawan Yang Tidak Terlalu Ketat, Tidak Terlalu Banyak Diperintah Dan Tidak Terlalu Dikendalikan Di PT.RAPP Estate Baserah .....	82
Tabel 4.1 Nilai Validitas Variabel X (Komunikasi Vertikal) .....	84
Tabel 4.2 Nilai Reabilitas Variabel X (Komunikasi Vertikal ) .....	88
Tabel 4.3 Nilai Validitas Variabel Y (Kepuasan Kerja) .....	89
Tabel 4.4 Nilai Reabilitas Variable Y (Kepuasan Kerja) .....	91
Tabel 4.5 Nilai <i>Correlations</i> Variabel X Dan Variabel Y .....	94
Tabel 4.6 Analisis Program Statistik .....	96
Tabel 4.7 Nilai Regresi Linear Sederhana .....	97
Tabel 4.8 Nilai Uji Parsial (Uji T) .....	98
Tabel 4.9 Nilai Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	99

# **Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul *Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. RAPP Estate Baserah*. Komunikasi vertikal yang baik dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting dalam mencapai kepuasan bekerja bagi karyawan sehingga dengan puasnya karyawan bekerja dapat lebih memajukan perusahaan tersebut dan mendapat prioritas yang baik dikalangan masyarakat. Komunikasi yang baik oleh atasan kepada bawahannya dapat menjadikan suatu motivasi bawahan untuk lebih berpartisipasi terhadap pekerjaannya, juga saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik. Sehingga pegawai mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan dalam bekerja yaitu kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi vertikal dan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. RAPP Estate Baserah. Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Arikunto dan diperoleh sampel sebanyak 72 responden, karena ada 2 angket tidak kembali, maka yang menjadi sampel hanya 70 responden. Teknik sampling yang digunakan untuk mengambil sampel adalah teknik sampel random atau sample acak dari semua populasi. Metode penelitian yang digunakan adalah Angket, Observasi dan Dokumentasi.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT. RAPP Estate Baserah sebesar 92,2%. Sedangkan sisanya sebesar 7.8% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak penulis bahas di penelitian ini. Secara keseluruhan hasil penelitian dapat dikatakan mendukung.

**Kata kunci** : Komunikasi Vertikal dan Kepuasan Kerja

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, keberhasilan suatu organisasi pemerintah atau swasta dalam mencapai tujuan organisasi tergantung bagaimana berkomunikasi dengan baik secara internal maupun eksternal. Dalam organisasi atau instansi pemerintahan, komunikasi memiliki peran penting. Karena tanpa adanya komunikasi kegiatan tidak berjalan lancar. Maka, dengan adanya komunikasi dapat mengetahui kepribadian masing-masing baik antara pimpinan maupun pegawai dimana memiliki persepsi dan kebutuhan yang berbeda-beda. Maka perlu bagi atasan untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan bawahan maupun bawahan ke pimpinan agar adanya rasa nyaman bagi karyawan untuk bekerja dan menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Oleh karena itu, komunikasi merupakan manajemen untuk mencapai tujuan dan dapat menciptakan kerja sama yang efektif dan dapat meningkatkan produktifitas kerja (Handoko, 2003 : 232).

Komunikasi yang baik oleh atasan kepada bawahannya dapat menjadikan suatu motivasi bawahan untuk lebih berpartisipasi terhadap pekerjaannya, juga saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik. Sehingga pegawai mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan dalam bekerja yaitu

kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Kepuasan kerja karyawan juga banyak dipengaruhi oleh sikap pimpinan dalam kepemimpinannya. Kepemimpinan partisipasi memberikan kepuasan kerja bagi karyawan karena karyawan ikut aktif dalam memberikan pendapatnya untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan. Kepemimpinan otoriter mengakibatkan kepuasan kerja karyawan rendah (Hasibuan 2007 : 203).

Timbulnya suatu kepuasan dapat melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan dan bawahan kepada pimpinan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja. Dalam organisasi atasan harus mampu mengkomunikasikan tujuan organisasi tersebut kepada bawahan agar keinginan organisasi bisa tercapai. Dengan berkomunikasi dan berinteraksi, pimpinan dapat langsung melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.

Biasanya karyawan yang mendapatkan hasil kerja sesuai dengan apa yang diperolehnya akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya yang kepuasannya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan.

PT. RAPP Sektor Baserah Kuantan Singingi terletak di Baserah Kecamatan Kuantan Hilir. PT.RAPP ini sangat strategis dan mempunyai data-data yang lengkap serta tenaga kerja yang terampil dalam bekerja, terutama dalam penyelesaian tugas-tugas perusahaan yang berhubungan dengan kebutuhan

perusahaan dan masyarakat. Maka untuk meningkatkan kemajuan, komunikasi berperan penting terhadap kemajuan organisasi.

Berdasarkan observasi peneliti mengamati dari segi tingkat karyawan dalam bekerja, karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan disana dan sebagaimana mestinya. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain hanyalah untuk membentuk saling pengertian, agar karyawan mendapatkan kepuasan kerja dalam bekerja dan atasan terbuka terhadap karyawan dalam memberikan informasi sehingga terwujud suatu tingkat kinerja yang baik.

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang berbeda. Kepuasan kerja yang tinggi sangat memungkinkan untuk mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Sementara tingkat kepuasan yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran organisasi secara perlahan.

Kepuasan kerja tersebut diharapkan terwujudnya pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik. Kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2003 :193).

Menurut Muhammad Arni (2000: 79) untuk mengatasi rasa ketidakpuasan kerja dapat dilakukan dengan cara atasan memberikan informasi yang cukup kepada karyawan sehingga mereka puas dengan hasil yang dilakukannya.

Uraian di atas cukup jelas bagi peneliti, bahwa komunikasi dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting dan pengaruh dalam mencapai kepuasan bekerja bagi karyawan sehingga dengan puasnya karyawan bekerja dapat lebih memajukan perusahaan tersebut dan mendapat prioritas yang baik dikalangan masyarakat. Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh komunikasi vertikal yang terjadi di PT RAPP Estate Baserah dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi”**.

#### **B. Alasan Pemilihan Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul *Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi* adalah :

1. Menurut Penulis masalah Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi ini menarik dan perlu diteliti, sebab komunikasi vertikal memiliki peran penting dan berpengaruh besar dalam kemajuan perusahaan.
2. Judul ini relevan dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari, yaitu ilmu komunikasi.
3. Dan penulis merasa mampu untuk meneliti baik dari segi waktu, fikiran, finansial, dan aspek-aspek pendukung lainnya.

#### **C. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian ini ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan agar tidak terjadinya kesalahpahaman pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :



- a. Pengaruh, menurut kamus lengkap bahasa Indonesia, pengaruh didefinisikan sebagai daya yang ada atau timbul dari sesuatu, orang atau benda dan sebagainya. Berpengaruh ada pengaruhnya; mempunyai pengaruh (Andini, 2003 : 213).
- b. Komunikasi Vertikal adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik (Effendi, 2004: 124).
- c. Kepuasan Kerja adalah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2005:202).

Dari penegasan istilah di atas maka dapat dimengerti bahwa judul penelitian tentang *Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi* adalah tugas untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi vertikal itu terhadap kepuasan kerja karyawan melalui komunikasi yang dilakukan dari atas kebawah dan dari bawah ke atas, yaitu dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

#### **D. Permasalahan**

##### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Apakah ada pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT. RAPP Estate Baserah.

- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah.

## **2. Batasan Masalah**

Seperti yang kita ketahui di dalam organisasi terjadi banyak komunikasi, supaya tidak terjadi perluasan masalah, maka penulis memfokuskan batasan masalah dari penelitian ini yaitu pada Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.RAPP Estate Baserah, dan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi.

## **3. Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latarbelakang masalah diatas maka dalam pelatihan ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT. RAPP Estate Baserah?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. RAPP Estate Baserah?

## **E. Tujuan dan Kegunaan penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi dan faktor yang memepngaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah .

## **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Aspek akademisi yaitu sebagai langkah awal bagi peneliti untuk dapat mengembangkan teori-teori yang didapat selama ini dan menambah yang dapat dibentuk dengan cara pimpinan mau berkomunikasi dengan karyawannya.
- b. Untuk mendapatkan data yang nyata mengenai kegiatan *internal relations* terutama kegiatan komunikasi vertikal di organisasi bersangkutan.

## **F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka Teoritis**

#### **a. Kajian Terdahulu yang Relevan**

Sebelumnya masalah ini sudah pernah diteliti oleh Rohayati pada tahun 2010 dengan judul *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Buana Wira Lestari di Naga Mas Estate region Kampar, riau*. Beliau membatasi masalahnya pada komunikasi vertikal dan horizontal beserta faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut, beliau menggunakan metodologi korelasional. Dan menghasilkan 95,6 % peningkatan kinerja dipengaruhi oleh komunikasi organisasi. Dan 4,4% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Dan selanjutnya masalah ini juga pernah diteliti oleh Yusra Hayati pada tahun 2012 dengan judul *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Efektivitas komunikasi organisasi PTPN V Pekanbaru*. Dalam penelitian

tersebut, beliau menggunakan metodologi korelasional. Dan menghasilkan 58,2 % Efektifitas komunikasi organisasi dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan.

Dari penelitian di atas saya tertarik untuk mengkaji masalah yang sama, namun yang membuat penelitian saya berbeda dengan permasalahan di atas terletak pada tempat penelitian, kemudian penelitian saya mengarah pada kepuasan kerja karyawan. Hal lain yang menjadi pertimbangan saya adalah bahwa kinerja karyawan yang baik berawal dari sikap dan perilaku pimpinan. Oleh karena itu saya tertarik untuk meneliti *Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi*. Sebab saya melihat kerja karyawan yang bagus dalam bekerja, terutama dalam penyelesaian tugas-tugas perusahaan yang berhubungan dengan kebutuhan perusahaan dan masyarakat.

#### **b. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan,

atau bisa juga bertahap melalui eselon-eselon yang banyaknya bergantung pada besarnya dan kompleksnya organisasi (Effendi, 2004: 124).

### **1) Komunikasi dari Pimpinan kepada Bawahan**

Komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Biasanya kita beranggapan bahwa informasi bergerak dari manajemen kepada para pegawai, namun dalam organisasi kebanyakan hubungan ada pada kelompok manajemen (Wayne Pace, 2005:184).

Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan Katz dan Kahn dalam buku komunikasi organisasi oleh (Wayne Pace, 2005: 185) :

- a) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c) Informasi kebijakan dan praktik-praktik organisasi.
- d) Informasi mengenai kinerja pegawai
- e) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Para pegawai diseluruh tingkat dalam organisasi merasa perlu diberi informasi. Manajemen puncak hidup dalam dunia informasi. Kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Manajemen puncak harus memiliki informasi dari semua unit dalam organisasi, dan harus memperoleh informasi untuk semua unit. Aliran informasi dari manajemen puncak yang turun ketingkat operatif

merupakan aktifitas yang berkesinambungan dan sulit (Wayne Pace, 2005: 185-186).

Pimpinan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam organisasi dapat memberikan kontribusi dalam membangkitkan iklim komunikasi yang baik dalam komunikasi. Dengan melakukan hal-hal yang merupakan tanggung jawab pimpinan seperti dibawah ini berarti pimpinan secara tidak langsung ikut membantu karyawan dalam mencapai kepuasan kerja.

- a) Semua pimpinan haruslah menetapkan tujuan bagi karyawan-karyawannya
- b) Semua pimpinan haruslah melatih karyawannya dan membantu mereka menjadi lebih efektif dalam pekerjaannya.
- c) Semua pimpinan haruslah meninjau semua kemajuan karyawannya dalam bentuk hasil dan tujuan yang telah dicapainya.
- d) Semua pimpinan hendaklah memberikan bimbingan. Jika tidak, kelompok akan terombang-ambing, suasana kerja akan berkurang.
- e) Semua pimpinan hendaklah menggunakan metode baru dalam kelompok dan bidang mereka untuk membuat anggota kelompok terus menerus menjadi lebih efektif.
- f) Semua pimpinan hendaklah membuat perencanaan untuk kesempatan dan kesulita-kesulitan dan merencanakan tindakan pengembangan untuk menyelesaikan pokok persoalan yang penting.

- g) Semua pimpinan harus mengembangkan kemampuan orang-orangnya.
- h) Bila menghargai prestasi karyawan pimpinan hendaklah menggunakan standar social dan financial yang mereka tetapkan untuk karyawan (Muhammad Arni, 2009:91).

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pimpinan dalam menyampaikan pesan kepada bawahan menurut Davis dalam buku Arni Muhammad yaitu:

- a) Pimpinan hendaklah sanggup memberikan informasi kepada karyawannya apabila dibutuhkan mereka. Jika pimpinan tidak mempunyai informasi yang dibutuhkan mereka dan perlu mengatakan terus terang dan berjanji akan mencarikannya
- b) Pimpinan hendaklah membagi informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Pimpinan hendaklah membantu karyawan merasakan bahwa di beri informasi
- c) Pimpinan hendaklah mengembangkan suatu perencanaan komunikasi, sehingga karyawan dapat mengetahui informasi yang dapat diharapkan untuk diperoleh berkenan dengan tindakan-tindakan pengelolaan yang mempengaruhi mereka.
- d) Pimpinan hendaklah berusaha membentuk kepercayaan diantara pengirim dan penerima pesan. Kepercayaan ini akan mengarahkan kepada komunikasi yang terbuka yang akan memepmudah adanya

persetujuan yang diperlukan antara bawahan dan atasan (Muhammad, 2007 : 112-113).

Kemudian menurut Down dan Berg dalam buku Arni Muhammad menyebutkan pedoman-pedoman yang dapat membantu pimpinan dalam berkomunikasi kepada bawahan yaitu :

- a) Saluran yang digunakan dan informasi yang dikirimkan hendaklah yang betul-betul dikenal oleh pimpinan dan karyawan.
- b) Pimpinan hendaklah tahu persis apa yang ingin dicapainya dengan berkomunikasinya itu.
- c) Garis komunikasi hendaklah langsung dan sependek mungkin
- d) Komunikasi manusia tidaklah pasti dan hendaklah pimpinan perlu berusaha itu jelas dan konsisten
- e) Batas waktu adalah penting. Suatu informasi mungkin disampaikan terlalu cepat atau terlalu lambat dari jangka waktu yang diperlukan oleh karyawan
- f) Penting dipahami kapan dan dimana informasi didistribusikan. Untuk itu pimpinan perlu mengetahui tingkah laku yang unik dari karyawannya.
- g) Penggunaan uang sebagai alat untuk menilai program komunikasi. Pimpinan perlu mempertimbangkan segi ekonominya suatu program komunikasi (Muhammad, 2007: 113-114).

Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yang dapat diklasifikasikan menjadi :



a) Komunikasi tatap muka (*face to face communication*)

Komunikasi personal tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*). Karena komunikasinya tatap muka, oleh para ahli komunikasi dianggap sebagai jenis komunikasi efektif untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang.

b) Komunikasi bermedia (*mediated communication*)

Komunikasi bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya telepon atau memorandum.

Karena melalui alat maka diantara kedua orang tersebut tidak terjadi kontak pribadi (Effendy, 2004 : 125).

Pimpinan perlu memperhatikan hambatan-hambatan apa saja yang dapat mempengaruhi dalam penyampaian informasi, antara lain sebagai berikut:

- a) Hambatan semantik, yaitu hambatan karena bahasa, kata-kata atau kalimat-kalimat yang digunakan penafsirannya banyak.
- b) Hambatan teknis, yaitu hambatan yang disebabkan oleh alat-alat teknis yang digunakan untuk berkomunikasi yang kurang baik.
- c) Hambatan biologis, yaitu hambatan yang ditimbulkan akibat kurang baiknya panca indra komunikator /komunikan, misalnya gugu/tuli.

- d) Hambatan psikologis, yaitu hambatan kejiwaan yang disebabkan status dan keadaan.
- e) Hambatan kemampuan yaitu hambatan yang disebabkan komunikasi kurang mampu menangkap dan menafsirkan pesan komunikasi, sehingga persepsi salah (Hasibuan, 2008 : 195).

## **2) Komunikasi dari Bawahan ke Atasan**

Komunikasi dari bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Semua pegawai dalam sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang mempunyai kedudukan puncak, mungkin berkomunikasi ke atas yaitu, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau member informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia. Suatu permohonan atau komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas (Wayne Pace, 2005 : 189).

Yang harus dikomunikasikan ke atas adalah sebagai berikut :

- a. Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan mengenai pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana untuk waktu mendatang.
- b. Menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan.

- c. Memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
- d. Mengungkapkan bagaimana pikiran dan prestasi bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka dan organisasi (Wayne Pace, 2005: 190).

Menurut Pace (1989) dalam buku (Arni Muhammad,2007:117) komunikasi keatas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
- b. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- c. Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- d. Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- e. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.

- f. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

Menurut Sharma 1979 dalam buku (Arni Muhammad, 2007 : 118), banyak kesulitan untuk mendapatkan informasi ke atas itu disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya.
- b. Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka.
- c. Kurangnya reward atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas.
- d. Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan.

Kombinasi dari perasaan-perasaan dan kepercayaan karyawan tersebut menjadikan penghalang yang kuat untuk menyatakan ide-ide, pendapat-pendapat atau informasi oleh bawahan kepada atasan.

Disamping sulitnya mendapatkan komunikasi ke atas, komunikasi yang disampaikan itupun belum tentu efektif, karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Di antara faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi ke atas lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan pengelolaan, apabila pesan itu disampaikan tepat pada waktunya.
- b. Komunikasi ke atas yang bersifat positif, lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan mengenai pengelolaan daripada komunikasi yang bersifat negatif.
- c. Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.
- d. Komunikasi ke atas mungkin akan lebih efektif, jika komunikasi itu langsung kepada penerima yang dapat berbuat mengenai hal itu.
- e. Komunikasi ke atas akan lebih efektif, apabila komunikasi itu mempunyai daya tarik secara intuitif bagi penerima. Pesan dari bawahan lebih siap diterima jika mereka setuju (Arni Muhammad,2007: 119).

Menurut Planty dan Machaver Koechler, 1981 dalam buku (Arni Muhammad,2007:119-120), adanya komunikasi ke atas yang efektif memberikan beberapa ganjaran bagi pimpinan secara langsung dan penting, ganjaran (reward) itu adalah sebagai berikut :

- a. Pimpinan mendapatkan suatu gambaran mengenai penyempurnaan dari pekerjaan, penyelesaian tugas, masalah-masalah perencanaan, sikap dan perasaan karyawan pada semua tingkat.

- b. Sebelum keruwetan bertambah dalam, pimpinan dapat memperhatikan individu-individu, kebijaksanaan-kebijaksanaan, tindakan-tindakan atau tugas-tugas yang mungkin menimbulkan kesulitan.
- c. Dengan bantuan supervisor eselon yang lebih rendah, menyempurnakan seleksi mereka mengenai hal-hal yang dikomunikasikan ke atas.
- d. Dengan adanya komunikasi ke atas pimpinan dapat memperkuat peralatan untuk merekam ide-ide dan bantuan dari bawahannya.
- e. Dengan terbukanya arus komunikasi ke atas, pimpinan membantu arus dan penerimaan komunikasi ke bawah.

Menurut Planty dan Machaver (pace 1989) dalam buku (Arni Muhammad,2007:120-121), bahwa komunikasi ke atas ini penting untuk pembuatan keputusan maka agar komunikasi ini berjalan lancar dan memberikan informasi seperti yang diharapkan maka perlu diprogramkan secara khusus. Untuk menyusun program ini ada prinsip-prinsip yang perlu dipedomani oleh pimpinan adalah sebagai berikut :

- a. Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan.
- b. Program komunikasi ke atas berlangsung terus-menerus.
- c. Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran yang rutin.

- d. Program komunikasi ke atas yang efektif, menekankan kesensitifan dan penerimaan ide-ide yang menyenangkan dari level yang lebih rendah.
- e. Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pendekatan yang objektif.
- f. Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pengambilan tindakan berespons terhadap masalah.
- g. Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan bermacam-macam media dan metode untuk memajukan arus informasi.

### **c. Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja di dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat penting, karena dengan puasny karyawan dalam bekerja dapat meningkatkan kinerja yang semakin baik. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2005:202).

Kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individu di luar kerja (Veithzal, 2007 : 249).

Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, melakukan pekerjaan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan peraturan yang lebih baik, tetapi kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan kadang-kadang berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Handoko, 2001:196).

Arni Muhammad (2007:79) mengemukakan dua hal yang menyebabkan karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, yaitu:

- 1) Apabila orang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya.
- 2) Apabila hubungan sesama teman sekerja kurang baik. Ketidakpuasan kerja berhubungan dengan komunikasi

Kepuasan juga menggambarkan evaluasi atas suatu keadaan internal afektif, sedangkan iklim merupakan deskripsi kondisi bagi individu. Iklim terdiri dari suatu citra gabungan entitas atau fenomena global, seperti komunikasi atau organisasi. Kepuasan menggambarkan reaksi afektif individu atas hasil-hasil yang diinginkan yang berasal dari komunikasi yang terjadi dalam organisasi. Iklim organisasi merupakan suatu istilah yang menandai beberapa sifat keseluruhan organisasi atau salah satu sifat unit bagiannya yang lengkap, kepuasan menggambarkan evaluasi pribadi atas keadaan internal (Wayne Pace, 2005 : 163-164).



## 1) Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang paling penting bagi seseorang untuk dapat bekerja dengan baik. Namun, alasan yang mendasari mengapa seseorang mengalami ketidakpuasan bekerja yang berakibat hasil kerja seseorang menurun.

Harold E. Bart mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja :

- a) Faktor hubungan antar karyawan, antara lain : hubungan antara manajer dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi karyawan, hubungan sosial di antara karyawan, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.
- b) Faktor individual yaitu yang berhubungan dengan sikap seseorang dengan pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, dan jenis kelamin.
- c) Faktor luar (extern), yang berhubungan dengan keadaan keluarga karyawan, rekreasi dan pendidikan

Aspek-aspek lain yang terdapat dalam kepuasan kerja disebutkan oleh Stephen Robins sebagai berikut :

- a) Kerja yang secara mental menantang.

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai berapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu

kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang kebanyakan karyawan mengalami kesenangan dan kepuasan.

b) Ganjaran yang pantas.

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tentu saja tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Tetapi kunci yang menakutkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status social yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil (fair and just) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.

c) Kondisi kerja yang mendukung.

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya dan merepotkan. Temperature (suhu), cahaya, kebisingan dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstern (terlalu banyak atau sedikit).

d) Rekan kerja yang mendukung.

Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi social. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah mendukung menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan seorang juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila penyedia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi kepada mereka.

e) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan

tersebut, dan arena sukses ini, mempunyai kebolehdian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

Sedangkan menurut Gilmer (1996) dalam buku (Edy Sutrisno,2010), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

a) Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

b) Keamanan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

c) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d) Perusahaan dan manajemen.

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

e) Pengawasan

Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

f) Faktor instrinsik dari pekerjaan.

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g) Kondisi kerja.

Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.

h) Aspek sosial dalam pekerjaan.

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

i) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

j) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, atau dana pensiun, merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Pendapat lain dikemukakan oleh Brown dan Ghiseli (1950) dalam buku (Edy Sutrisno,2010) bahwa adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu :

a) Kedudukan

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b) Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

c) Jaminan finansial dan sosial

Finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

d) Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam memberikan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Berdasarkan pada pandangan ini, seorang karyawan akan merasa puas dalam kerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Andai kata yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka harus ada, maka terjadi tingkat kepuasan yang makin tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menurut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan terhadap kerja. Makin besar perbedaannya ini akan masih besar pula ketidakpuasan karyawan.

Maka, dapat disimpulkan bahwasannya berdasarkan kutipan dari Indriyo Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita serta (Umar,2000: 64) teori “Hirarki Kebutuhan” dari Abraham Maslow mengemukakan bahwa manusia ditempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. Dan hal tersebut terdapat pada kebutuhan sosial artinya kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain, baik itu antara atasan dan bawahan ataupun rekan kerja. Dalam organisasi berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak dan terjalin dengan baik. Maka sangat berperan komunikasi organisasi terutama pada komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja, hal ini akan memberikan rasa nyaman bagi karyawan terhadap pekerjaan tersebut karena adanya faktor hubungan yang baik dengan lingkungan kerja.

## 2) Cara Mennyikapi Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robin, karyawan dalam menyikapi ketidakpuasan kerja dapat diperlihatkan dalam sejumlah cara antara lain : (Robin, 2003 : 105) yaitu :

### a) Keluar (exit)

Merupakan rasa ketidakpuasan karyawan yang diekspresikan melalui sifat, perilaku yang mengarah pada meninggalkan perusahaan untuk mencari suatu posisi baru maupun permintaan berhenti. Ini merupakan bentuk ketidakpuasan yang paling ekstrim dari diri karyawan yang bersifat destruktif aktif dimana karyawan yang merasa sudah tidak ada jalan keluar yang baik dalam proses peningkatan kepuasan.

### b) Bersuara

Merupakan sikap dan tindakan rasa ketidakpuasan yang diungkapkan lewat usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan atau kondisi yang ada. Hal ini dapat berupa pemberian saran, membahas masalah-masalah yang ada dengan atasan dan lain sebagainya.

### c) Setia

Rasa ketidakpuasan yang bersifat pasif tetapi tetap ada optimis (pengharapan) menunggu membaiknya situasi atau kondisi, mencakup berbicara membela perusahaan menghadapi kritik dari pihak luar dan mempercayai perusahaan (pihak manajemen) untuk melakukan hal yang tepat dalam masalah perbaikan peningkatan kepuasan kerja.



d) Masa bodoh

Bentuk ketidakpuasan secara pasif konstruktif yang membiarkan kondisi atau keadaan bertambah buruk, dimana sudah tidak ada lagi pengharapan dalam dirinya dalam memperbaiki kondisi yang ada. Termasuk bentuk ini berupa datang sering terlambat, sering tidak masuk kantor dan lain sebagainya yang merugikan perusahaan.

**3) Hal-hal yang Dapat Memberikan Kepuasan Kerja**

Sedangkan menurut Nasution hal-hal yang dapat memberikan kepuasan kerja adalah sebagai berikut : (Nasution, 2003 : 193).

- a) Pekerjaan yang tidak monoton
- b) Karyawan menyelesaikan pekerjaan harus memperoleh pengakuan atau hasil karyawannya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang.
- c) Karyawan merasa tidak diawasi begitu ketat, tidak terlalu banyak diperintah dan tidak terlalu dikendalikan.
- d) Karyawan menilai tugasnya penting bagi keseluruhan kerja / hasil perusahaan dan secara pribadi tidak merasa dijadikan seperti mesin, dari pekerjaan sendiri pelaksanaan dapat memperoleh jawaban atas pekerjaannya,
- e) Karyawan menyampaikan pendapatnya sehingga ada respon dari atasan sehingga tidak terjadi rasa sakit hati dan kecewa dari karyawan.

Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada karyawan bukan dilihat dari segi finansial saja, tapi komunikasi berperan

aktif dalam mencapai kepuasan sehingga dapat mengetahui apa yang dirasakan oleh karyawan dengan mengungkapkan keluhan melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung.

Hal tersebut, tentunya ada timbul balik yang baik antara atasan dan bawahan sehingga tercapai tujuan yang sama dalam mengembangkan PT.RAPP tersebut.

#### **d. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 1998: 68). Dalam penelitian ini dikemukakan hipotesis yakni “ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT RAPP Estate Baserah Kabupaten Kuantan Singingi”.

## **2. Konsep Operasional**

Konsep operasional adalah langkah yang digunakan untuk menentukan kondisi empiris yang kiranya berguna untuk menguji setiap hipotesis (Nurul Zuriah 2007 : 6).

Konsep operasional menjelaskan tentang variabel yang akan dijadikan tolak ukur penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Berdasarkan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu *Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kabupaten Kuantan Singingi*.

Oleh karena itu penulis menetapkan indikator-indikator Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan.

**a. Indikatornya Komunikasi Vertikal**

- 1) Terjadi komunikasi dari atasan ke bawahan, yaitu:
  - a) Komunikasi dilakukan dengan tatap muka (*face to face*).
  - b) Pemberian perintah dari atasan kepada bawahan, baik secara langsung atau melalui tulisan dengan tidak bersikap otoriter sehingga menciptakan semangat kerja dan menunjang dalam melaksanakan pekerjaan.
  - c) Pimpinan selalu memberikan informasi kepada bawahannya yang berhubungan dengan pekerjaan atau informasi perusahaan yang bersifat umum.
  - d) Komunikasi dilakukan dengan media (*Mediated Communication*)
  - e) Pemberian pujian oleh atasan kepada bawahan atas prestasi kerjanya.
  - f) Teguran Bawahan atas kelalaian kerjanya.
- 2) Terjadi komunikasi dari bawahan ke atasan, yaitu:
  - a) Adanya komunikasi dari bawahan kepada atasan mengenai pekerjaan mereka, laporan pelaksanaan kerja, prestasi, kemajuan atau rencana-rencana untuk waktu mendatang, saran, dan gagasan.
  - b) Karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya.
  - c) Pemberian saran atau gagasan dari bawahan kepada atasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau organisasi secara keseluruhan.

- d) Para karyawan mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan mereka dalam unit-unit mereka kepada atasan seputar pekerjaan, rekan kerja, dan organisasi.

### **3. Indikatornya Kepuasan Kerja**

Berdasarkan kerangka teoritis diatas, maka kepuasan kerja karyawan dapat dikatakan terpenuhi apabila :

- 1) Karyawan tersebut mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya.
- 2) Karyawan mendapatkan perhatian dan menjalin hubungan baik dengan pimpinan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.
- 3) Adanya kenaikan kedudukan atau pangkat karyawan sesuai dengan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- 4) Adanya keamanan yang diberikan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- 5) Keadaan kondisi tempat kerja yang mendukung dan nyaman dalam mengerjakan pekerjaan.
- 6) Karyawan diberikan imbalan atau upah yang sesuai pekerjaannya.
- 7) Karyawan bekerja sesuai dengan bakat dan keahliannya.
- 8) Karyawan menyelesaikan pekerjaan harus memperoleh pengakuan atas hasil karyawannya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang.

- 9) Karyawan dalam menyampaikan pendapatnya, selalu mendapatkan respon dari atasan sehingga tidak terjadi rasa sakit hati dan kecewa dari karyawan.
- 10) Karyawan merasa tidak diawasi begitu ketat, tidak terlalu banyak diperintah dan tidak terlalu dikendalikan.

## **G. Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional. Metode ini sesuai dengan desain penelitian yang meneliti tentang pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan. Metode ini akan menjawab bagaimana pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan, dan menguji kebenaran hipotesis bahwa ada pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan di PT RAPP Estate Baserah. Metode korelasional digunakan untuk mengukur hubungan berbagai variabel, meramalkan variabel tidak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel terikat (Rackhmat, 2004 :27).

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

- a. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.RAPP.
- b. Objek penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi.

### **3. Sumber Data**

Data primer adalah data pokok dalam penelitian ini. Yang menjadi sumber data adalah hasil Angket.

Data sekunder adalah data tambahan dalam penelitian ini antara lain, Observasi, dan Dokumentasi.

### **4. Populasi dan Sample Penelitian**

Populasi adalah seluruh objek atau fenomena. Sedangkan sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati. Seorang periset dapat mengambil sebagian saja dari populasi (Kriyantono, 2008 : 151).

Ada cukup banyak teknik sample, disini periset menggunakan teknik sampel random atau sample acak, sampel campur. Teknik berarti dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Untuk sekedar mengetahui, maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto,2006 :134).

Maka periset mengambil 45% sample dari 160 populasi. Maka yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah 72 orang karyawan yang bekerja di PT.RAPP Estate Baserah, karena jumlah populasi cukup banyak maka penulis mengambil sebagian populasi sebagai sample.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Angket, digunakan untuk melihat bagaimana Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan kerja karyawan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah. Angket ini diberikan kepada karyawan berjumlah 72 orang.
- b. Observasi yakni, pengamatan langsung segala aktivitas komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja.
- c. Dokumentasi, yang berupa arsip dan buku-buku digunakan untuk membantu kelengkapan data misalnya sejarah berdirinya PT.RAPP Sektor Baserah Kabupaten Kuantan Singingi, sarana prasarana, jumlah karyawan, tingkat pendidikan karyawan dan struktur organisasi.

## **6. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau aturan-aturan sesuai dengan pendekatan penelitian (Arikunto, 1993 :249). Disini peneliti menggunakan analisa data kuantitatif. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Teknik analisis kualitas data
  - 1) Uji Validitas

Validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana data yang ditampung pada suatu alat pengukur akan mengukur apa yang ingin diukur. Misalnya seorang periset menggunakan kuesioner dalam

usahanya mengumpulkan data, maka kuesioner yang disusun oleh periset harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner teruji validitasnya, maka kuesioner dapat dikatakan valid (Umar, 2002:97-98).

Untuk menguji validitas angket peneliti menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus angka mentah, yang rumusnya adalah sebagai berikut : (Suliyanto, 2011 : 16).

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi *Product moment*

$n$  = Jumlah Responden

$\sum X$  = Jumlah dari nilai variabel X

$\sum Y$  = Jumlah dari nilai variabel Y

Adapun interpretasi terhadap nilai  $r$  hasil analisis korelasi adalah :

**Tabel 1.1**

**Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment**

Interval Nilai $r^*$	Interpretasi
0,00 – 0,29	Sangat Lemah
0,30 0,49	Lemah
0,50 – 0,69	Cukup Kuat
0,70 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat



Untuk menguji validitas instrument dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Melakukan uji coba kepada seluruh responden
- 2) Mengelompokkan item dari jawaban ke dalam butir dan jumlah skor total yang diperoleh dari masing-masing responden.
- 3) Dari skor yang diperoleh kemudian dibuat perhitungan validitas.
- 4) Mengkonsultasikan hasil tersebut kedalam tabel r atau  $Y_{xy}$  kritik product moment dengan kaidah keputusan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrument dikatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrument dikatakan tidak valid dan tidak layak untuk digunakan untuk pengambilan data.

## 2) Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten (Umar, 2002:108).

Ada cukup banyak teknik untuk mengukur reliabilitas data, karena data pada penelitian ini berbentuk data interval, maka alat ukur reliabilitas yang tepat adalah dengan menggunakan teknik Cronbach, alpha sebesar 0,6 atau lebih dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum b^2}{\sum b^2} \right]$$

(Umar, 2002 :120)

Keterangan :

- r = koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)
- k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum b^2$  = total varians butir
- $\sum b^2$  = total varians

## b. Analisis regresi linier sederhana

Analisis ini untuk menganalisis data penelitian mengenai pengaruh komunikasi vertikal pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. RAPP Sektor baserah.

### 1) Persamaan Regresi Linier

Bentuk persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut ;

$$Y = a + b X$$

Dimana : Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = nilai intersep (konstanta)

b = koefisien arah regresi (Hasan, 2001 : 250).

Harga a dihitung dengan rumus : (Hasan, 2001 :251).

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{(n)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Dengan rincian sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Jawaban Setuju (S) diberi skor 4

Jawaban Ragu-ragu (R) diberi skor 3

Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

## 2) Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan rumus sebagai berikut :

$$r^2 = b \cdot \frac{n \{ \sum xy - (\sum x)(\sum y) \}}{n \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

b = koefisien regresi X dari persamaan regresi

n = jumlah data

X = skor variabel X

Y = skor variabel Y ( Harwijaya, 2008 :104).

### c. Uji Hipotesis

Adapun rumusan hipotesis alternative (Ha) dan hipotesis yang nilainya (Ho) yang ditetapkan adalah : (Hartono, 2004 :96).

Ha = ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan di PT RAPP Sektor Baserah.

Ho = tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT RAPP Sektor Baserah.

## **H. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan Latar Belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, , Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Merupakan gambaran umum mengenai lokasi penelitian yaitu PT RAPP Sektor Baserah. Berisikan sejarah berdirinya Perusahaan, Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi Perusahaan.

### **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Merupakan penyajian data yang diperoleh dari lapangan.

### **BAB IV : ANALISA DATA**

Berisi tentang penjelasan atau analisa dari penyajian data yang telah diolah.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisikan Kesimpulan dan Saran-saran.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### A. Gambaran Umum PT.RAPP Estate Baserah

PT Riau Andalan Pulp and Paper (PT. RAPP) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pulp dan kertas. PT. RAPP Sektor Baserah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang unit usaha Riaufiber yang terletak di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi yang berjarak  $\pm$  170 km sebelah Timur dari Pekanbaru, Ibukota Provinsi Riau. Letak Geografis Baserah  $101^{\circ}40'31,20''$ - $101^{\circ}50'14,55''$  BT dan  $00^{\circ}17'07,80''$ - $00^{\circ}20'11,35''$  LS. Iklim di daerah Baserah merupakan tipe iklim A (Schmit & Ferguson) atau AF/CF (Koppen). Dengan curah hujan tertinggi pada bulan Desember dan curah hujan terendah pada bulan Februari. Jenis tanah di areal Sektor Baserah adalah jenis Podsolik Kromik, Oksisol Kromik, Kambisol distrik/eutrik. Sedangkan jenis batumannya merupakan jenis batu lumpur, lanau, pasir, tufil, tefra, alluvium, Sungai Muda.

Kantor Pusat PT. RAPP berada di Pangkalan Kerinci, Kecamatan Langgam, Kabupaten Pelalawan. Selain bergerak dalam industri Pulp dan Paper, PT. RAPP juga mempunyai konsesi Hutan Tanaman Industri (HTI), sebagai sumber pasokan bahan baku industrinya. Bahan baku RAPP bersumber dari penanaman akasia di areal HTI RAPP. Luas areal Sektor Baserah berkisar 28.000 Ha. Vegetasi yang ditanam pada Sektor Baserah *Acacia dan Elkaleptus*. Areal HTI PT. RAPP Sektor Baserah termasuk dalam daerah aliran sungai Sei

Selempaya Kanan, Sei Segati, Sei Nilo. PT. RAPP Sektor Baserah mempunyai 25 desa binaan di 5 Kecamatan diantaranya Kecamatan Logas Tanah Darat, Pangean, Baserah, Inuman dan Cerenti.

Riaufiber merupakan unit usaha yang bergerak dibidang pembangunan HTI sebagai penyedia bahan baku kayu dalam pembuatan pulp dan kertas. Riaufiber membagi areal kerja secara geografis yang terbesar dalam 5 Kabupaten di Provinsi Riau menjadi 9 Areal Kerja atau Unit Manajemen Hutan (UMH) atau disebut dengan istilah Sektor. Kabupaten tersebut adalah Kuantan Singingi (Kuansing), Pelalawan, Kampar, Siak dan Meranti.

Dalam mengelola areal konsesinya Riaufiber mendapatkan ijin dari pemerintah berupa Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri, yaitu :

1. Kepmenhut No. 661/Kpts-II/1992 tanggal 30 Juni 1992 tentang Pemberian Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri (SEMENTARA) kepada PT Riau Andalan Pulp dan Paper seluas 300.000 Ha
2. Kepmenhut No.130/Kpts-II/1993 tanggal 27 Februari 1993 tentang Pemberian Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri kepada PT Riau Andalan Pulp and Paper seluas 300.000 Ha dengan jangka waktu 35 tahun ditambah satu daur tanaman pokok (8 tahun).
3. Kepmenhut No. 281/Kpts-II/1993 tanggal 27 Mei 1993 tentang Penagguhan Keputusan Menteri Kehutanan No.130/Kpts-II/1993 tanggal 27 Februari 1993 tentang Pemberian Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri kepada PT Riau Andalan Pulp and Paper.

4. Surat Menhut No.1547/Menhut-IV/1996 tanggal 5 November 1996 perihal Kebutuhan Areal HTI PT Riau Andalan Pulp and Paper di Provinsi Riau. Izin prinsip penambahan areal seluas 121.000 Ha.
5. Kepmenhut No.137/Kpts-II/1997 tanggal 10 Maret 1997 tentang Pencabutan Keputusan Menteri Kehutanan No.281/Kpts-II/1993 tanggal 27 Mei 1993 tentang Penangguhan Keputusan Menteri Kehutanan No.130/Kpts-II/1993 tanggal 27 Februari 1993 tentang pemberian Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri PT Riau Andalan Pulp and Paper dan Perubahan Keputusan Menteri Kehutanan No. 130/Kpts-II/1993 tanggal 27 Februari 1993 tentang pemberian Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri PT Riau Andalan Pulp and Paper, sepanjang menyangkut luas Areal 159.000 Ha
6. Izin prinsip Menhut No.256/Menhut-VI/2001 tanggal 22 Februari 2001 seluas 49.500 Ha
7. Kepmenhut No.256/Kpts-II/2004 tanggal 22 Februari 2001 tentang Perubahan Kepmenhut No.137Kpts-II/1997 tanggal 10 Maret 1997 Jo. Kepmenhut No.130/Kpts-II/1993 tanggal 27 Februari 1993. Luas areal menjadi 235.140 Ha.
8. Berdasarkan Keputusan IUPHHK pada HTI, SK.356/Menhut-II/2004 tanggal 1 Oktober 2004, PT RAPP memiliki luas areal hutan tanaman sebesar 235.140 Ha. Luas areal ini terbagi menjadi dua yaitu untuk tanah (*mineral soil*) seluas 151.500 Ha dan daerah rawa (*peat land*) seluas 83.640 Ha.

## **B. Sejarah Singkat PT. RAPP**

PT. Riau Andalan Pulp and Paper (PT RAPP), merupakan salah satu perusahaan swasta yang terbesar di Asia Tenggara bergerak dipembuatan *Pulp* (bubur kertas) dan *Paper*. PT RAPP didirikan oleh bapak Sukanto Tanoto tahun 1991. Awalnya merupakan bisnis keluarga tetapi sekarang menjadi bisnis internasional. Pada mulanya perusahaan ini berawal dari proyek yang dibangun adalah Plywood Mill dalam skala kecil. Proyek ini diselesaikan dalam waktu 11 bulan 15 hari, kemudian diberi nama Raja Garuda Mas (RGM). Pada bulan Agustus 1975, Plywood Mill ini diresmikan oleh Presiden Soeharto. Plywood mill ini merupakan dasar dari RGM group. Proyek berikutnya adalah PT. Indrayon Utama yang mulai beroperasi pada tahun 1989 yang bergerak dalam industri tekstil. Setelah itu, didirikan kraft pulp mill (Riau Pulp) pada tahun 1992 dan mulai beroperasi sejak tahun 1994. Pada awal operasinya perusahaan ini mampu memproduksi sekitar 750.000 ton pulp/tahun dengan kualitas pulp yang diakui. Hingga tahun 2009 PT Riau Andalan Pulp & Paper (PT RAPP) memiliki kapasitas 2 juta ton pulp per tahun dengan luas areal kompleks pabrik adalah sebesar 1.750 Ha.

Perusahaan ini bergabung dalam APRIL Group (Asia Pasific Resources International Limited) yang berpusat di Singapura. Saham terbesar PT RAPP dimiliki oleh APRIL (Asia Pasific Resources International holdings Limited) yaitu sebesar 50%. PT Tanoto Dana Perkasa sebesar 30% dan PT Raja Garuda Mas Pulp dan Paper 20%. RGMI (Raja Garuda Mas International) yang memiliki 82 perusahaan terbesar di Indonesia dan Mancanegara. Bidang usaha yang



digeluti RGM antara lain, bisnis kayu, perbankan property, serta perkebunan kelapa sawit. Salah satu kantor pusat PT RAPP terletak di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, yang berjarak sekitar lebih kurang 71 KM dari Pekanbaru Ibu Kota Propinsi Riau. Adapun kantor pusat dan urusan kerjasama terletak di Jl. Teluk Belatung No 31 Jakarta Pusat 10230. Sedangkan perusahaan pusat yang terbesarnya terdapat di Singapura.

Luas complex dari PT RAPP yaitu sekitar 1750 hektar area. Adapun fasilitas yang ada seperti: *hotel, sport centre, apartement, school, mosque, food court, medical clinic, mini market, Nursery* (pembibitan akasia), rumah para karyawan, termasuk pabriknya.

PT RAPP adalah anak perusahaan *Royal Golden Eagle* (RGE), yang merupakan pemegang saham utama *Asia Pacific Resources International Limited* (APRIL). APRIL merupakan salah satu perusahaan yang memimpin produksi serat, *pulp* dan kertas. APRIL memiliki beberapa anak perusahaan yang berlokasi di Provinsi Riau. Perusahaan tersebut bergerak dalam bidang produksi *pulp* dan kertas dari bahan baku kayu yang kuat (*Hardwood*). Setiap perusahaan tersebut diberikan hak oleh pemerintah untuk mendirikan Hutan Tanaman Industri (HTI).

Dengan adanya HTI tersebut, perusahaan tidak lagi menggunakan kayu alam dalam jumlah besar sehingga *Illegal Logging* (pembalakan liar) dapat dikurangi. APRIL juga mempunyai unit usaha lain seperti manufaktur dan *sales operation* di China. Perusahaan ini berkantor pusat di Singapura. APRIL tumbuh

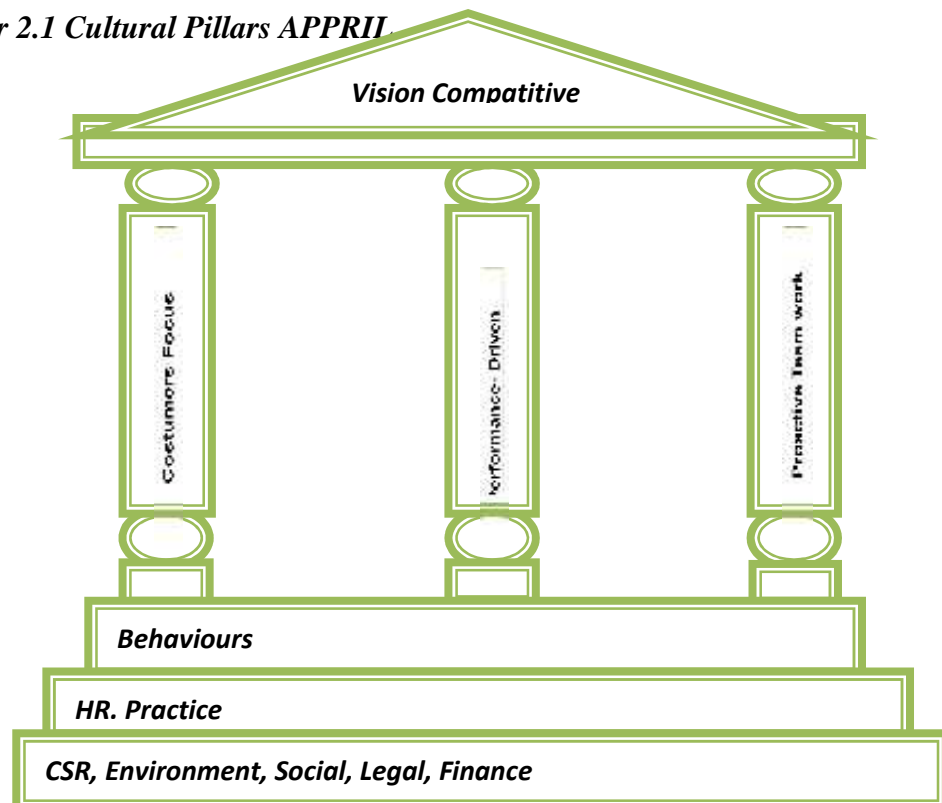
dan berkembang di bawah kendali keluarga Tanoto. Bapak Sukanto Tanoto sendiri menjabat sebagai *Chairman* dan *Chief Executive Officer*.

Sekitar 85% pulp hasil dari proses produksi didistribusikan keluar negeri sedangkan sisanya digunakan untuk konsumsi dalam negeri. Negara-negara tujuan ekspor pulp PT RAPP antara lain : Eropa, Amerika, China, Korea, India, Taiwan, Jepang, Australia Serta negara-negara Asia Tenggara.

### C. Visi APRIL

Visi APRIL adalah menjadi salah satu perusahaan pulp dan kertas terbesar di dunia dengan manajemen terbaik, paling menguntungkan, berkelanjutan serta merupakan perusahaan pilihan bagi para pelanggan dan para karyawan.

**Gambar 2.1 Cultural Pillars APPRII**



Perusahaan-perusahaan yang tergabung dalam APRIL diantaranya adalah PT. Riau Andalan Pulp dan Kertas (Riaupulp), PT Riau Andalan Kertas (Riaupaper), *Changsu Paper*, *Asia Pasific Enterprises Ltd* (APEL) dan APRIL *Fine Paper Trading. Ltd*(AFPT).

Dalam upaya untuk mencapai visi APRIL sebagai salah satu perusahaan terbesar di dunia, pada saat ini Riaupulp telah memiliki 4 line pemasakan yaitu *Fiber line #1 (Super Batch)*, *Fiberline #2 (Supe Batch)*, *pin chipline (Continuous Digester)*, dan *Fiberline #2C (Continuous Digester)*. Total kapasitas produksi saat ini adalah 8000 ton per hari.

Adapun disain kapasitas produksi awal *Pulp and Paper* dari PT RAPP adalah 2 juta ton pulp per tahun, dengan teknologi pemasakan *Super Batch Digester*, Riaupulp bisa memenuhi 98,5% kebutuhan APRIL akan pulp. Riaupulp mulai beroperasi secara komersial sejak tahun 1995 dan sekarang tumbuh menjadi salah satu pabrik penghasil pulp terbesar di dunia.

#### **D. UNIT PERUSAHAAN**

PT RAPP kini memiliki empat bisnis unit besar yang ada saat ini, diantaranya **Riau Pulp, Riau Paper, Riau Fiber, dan Riau Power**. Adapun gambaran umum dari empat bisnis unit tersebut ialah:

##### **1. Riaufiber**

Riaufiber merupakan unit bisnis yang menangani proses pembibitan akasia, Hasil panen akasia tersebut nantinya, akan dibawa ke *Woodyard* (tempat penimbunan kayu yang telah dipanen). Untuk pembibitan dilakukan

dalam jangka waktu 4-8 minggu. Sementara bahan yang akan ditanami akasia hanya boleh kosong maksimal sampai 4 minggu saja, dengan sekali pemupukan. Akasia yang sudah ditanam di hutan tanaman industri (HTI) dapat dipanen sekitar 6-7 tahun. Jika terdapat bibit yang gagal, dari proses pembibitan maka akan diganti pada 3-4 bulan pertama.

## **2. Riaupulp**

Riaupulp merupakan keberlanjutan bisnis dari Riaufiber. Riaupulp menangani proses pembuatan Pulp, yakni bahan baku dari pembuatan kertas. Kayu akasia yang berasal dari *woodyard* sebelumnya akan digunakan untuk produksi Pulp.

Adapun jenis kayu sebagai bahan baku pembuatan pulp

### **a. LBKP (*Leaf Bleached Kraft Pulp*)**

LBKP adalah *pulp* dari *Hardwood* yang diproses menggunakan sistem *Kraft Pulping* yang telah mengalami proses pemutihan. *Hardwood* merupakan jenis kayu yang banyak tumbuh di seluruh dunia, terutama di daerah *tropis* dan *sub tropis*.

*Hardwood* memiliki ciri-ciri yaitu daun sempurna (bertangkai, berhelai dan berurat) dan tergolong dalam *Ordo Dicotyledon*. Panjang serat *hardwood* sekitar 0,8 -1,6 mm.

Keuntungan penggunaan *hardwood* sebagai bahan baku pembuatan *pulp* di Indonesia disebabkan karena bahan baku jenis *hardwood* ini mudah tumbuh di daerah dengan iklim *tropis* dan *sub tropis* seperti di Indonesia, sehingga umur tanam yang dibutuhkan juga relatif lebih singkat

dibandingkan dengan tanaman *Softwood*. Serta kandungan *lignin* pada *hardwood* juga lebih rendah dari *softwood*. Beberapa efek positif yang diberikan oleh serat pendek yang berasal dari *hardwood* terhadap *properties* kertas adalah :

- 1) Meningkatkan kualitas formasi lembaran
- 2) Meningkatkan *smoothness* (kelicinan) kertas
- 3) Meningkatkan opasitas

Adapun kelemahan yang terdapat pada *hardwood* sebagai bahan baku pembuatan pulp adalah kandungan *fesel* yang mengakibatkan pemborosan pemakaian bahan kimia pemasak pada proses *cooking* berlangsung.

#### **b. NBKP (*Needle Bleached Kraft Pulp*)**

NBKP adalah hasil pemasakan kayu jarum (*softwood*) melalui proses *kraft* yang telah mengalami pemutihan (*bleaching*). Meskipun kandungan *lignin* *softwood* lebih banyak dari pada *hardwood* namun *lignin* pada *softwood* lebih mudah dihilangkan.

*Softwood* tumbuh pada daerah beriklim dingin terutama di Rusia, Amerika Utara, Skandinavia, Asia Selatan bagian utara dan beberapa negara lain. Serat *soft wood* mempunyai fleksibilitas dan kemampuan berikatan yang tinggi. Hal ini terjadi karena ukuran seratnya yang lebih panjang yaitu 3-5 mm. Hasilnya adalah ketahanan lipat, ketahanan sobek dan ketahanan tarik yang tinggi pada lembaran.

Ciri-ciri kayu jarum adalah daun tidak sempurna dan berbentuk seperti jarum (tidak bertangkai, tidak berhelai dan tidak mempunyai urat daun). Kayu jarum tergolong dalam *Ordo Coniferales*.

Sebelum produksi pulp, Pulp diproses dalam dua bentuk. Yang pertama disebut *slurry*, *slurry* merupakan Pulp dalam bentuk cair. Kemudian bentuk yang kedua disebut *sheet*. *Sheet* merupakan Pulp yang diproses dalam bentuk kering atau lembaran. *Sheet* diproduksi, ada yang khusus diekspor kenegara seperti Eropa dan Asia sebanyak 80%. Produksi *Sheet* domestik sekitar 20%, yang akan kertas dan tisu.

Pulp dibuat secara mekanis maupun kimia dengan memisahkan serat kayu atau selulosa dari bahan lain. Dalam proses *kraft pulping*, larutan campuran antara *sodium hidrosida* dan *sodium sulfida* digunakan untuk melarutkan bahan yang tidak berserat. *Pulp* kemudian diputihkan untuk menghasilkan kertas yang putih. Beberapa zat kimia digunakan dalam proses pemutihan (*bleaching*) antara lain *klorin*, *sodium hidroksida*, *kalsium hipoklorit*, *klorin dioksida*, *hydrogen peroksida* dan *sodium peroksida*.

### **3. Riaupaper**

Penggunaan kertas dalam kehidupan manusia sehari-hari tidak dapat dipisahkan, walaupun baru-baru ini dicanangkan program *less paper office*, namun tetap saja pemakain kertas dunia berada dalam jumlah besar. Untuk memenuhi permintaan pasar Dunia, Perusahaan Pulp dan Kertas dituntut untuk menghasilkan Pulp dan Kertas dengan kualitas terbaik tanpa merusak

*ekosistem* dan kesetimbangan alam, untuk itu dibutuhkan ilmu pengetahuan yang memadai untuk menerapkan proses produksi yang ramah lingkungan (Produksi Bersih) di pabrik kertas yang ada di Dunia khususnya di Indonesia.

Adapun dalam Proses pembuatan kertas yang di lakukan oleh PT RAPP pada umumnya menggunakan 2 jenis bahan baku yaitu serat virgin dan serat sekunder. Serat virgin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu serat kayu (*wood*) dan dari non kayu (*nonwood*). Serat kayu terbagi lagi kedalam dua kelompok besar yakni kayu yang kuat (*Hardwood*) seperti, *Acacia mangium*, *Eucalyptus sp*, *Gmelina sp*, *Albizia sp*, *Lamtorong*, *etc*, dan dari kayu jarum (*Softwood*) seperti *pinus*, *Cemara*, dan *Aghatis*. Sementara untuk serat dari nonwood dapat berasal dari *bagas*, *Kenaf*, *Rami*, *Jute*, *Crotalaria*, *etc*. Untuk *serat sekunder* berasal dari kertas bekas yang diuraikan dan kemudian dijadikan kertas.

Riaupaper merupakan proses penyaringan Pulp (Slurry) sehingga akan memberikan hasil akhir berupa kertas yang akan kita gunakan sehari-hari. Proses kertas yang siap pakai ini, kemudian akan diberi merk (*Brand*). Untuk merk pada product kertas dari PT RAPP ini, diberikan dalam dua macam, yakni *own brand* atau merek produk langsung dari perusahaan seperti *paper one* dan *dunia mas*. Adapun produk kertas PT RAPP yang dibeli oleh negara-negara eropa, namun mereka memakai *brand* dari perusahaan tersendiri, bukan brand dari PT. RAPP seperti *Xerox*, *lazer* dan lain-lain. Brand tersebut adalah brand yang dipakai oleh beberapa perusahaan yang membeli pulp dan paper dari PT RAPP.

Riaupaper mulai mengoperasikan *Paper Machine* (PM) 1 pada bulan April 1998 dengan kapasitas produksi 350.000 ton per tahun dengan produk *uncoated wood free paper* ber-gramatur 50 gsm hingga 120 gsm. Mesin kertas yang digunakan adalah mesin berteknologi Valmet dengan kecepatan mencapai 1500 meter per menit. Pada tahun 2006 PM 2 produksi Metso Paper mulai beroperasi dengan kapasitas 1387 ton per hari. Kecepatan PM 2 lebih tinggi jika dibandingkan PM 1 yaitu 1600 meter per menit. Kertas yang di produksi sama dengan PM 1 dengan gramatur 70 gsm hingga 100 gsm.

Dalam kategori kecepatan mesin yang di *Release* oleh Metso, Paper machine 2 (RAK PM 2) menempati urutan ke dua kategori mesin kertas tercepat di dunia dengan kapasitas Desain 1,9 km/m, di bawah PM 1 China dengan kecepatan 2 km/jam.

**Proses pembuatan Paper.**

*Pulp*     $\implies$  *Paper Mechine*     $\implies$  *Jumbo Roll*     $\implies$  *Pemotongan*

Adapun Pemasaran Produk Kertas yang dihasilkan oleh Riaupaper di pasarkan dalam bentuk *cut size*, *polio* maupun gulungan (*reel*). Adapun wilayah pemasaran produk Riaupaper adalah Eropa, Asia, dan pasar dalam negeri. Berbagai macam merek dagang untuk kertas yang di produksi oleh Riaupaper telah dikeluarkan seperti: *PaperOne*, *Copy Paper*, dan *Dunia Mas*. Disamping memproduksi kertas untuk dipasarkan dengan merek dagang sendiri, Riaupaper juga memproduksi kertas untuk merek dagang pelanggan seperti: *Xerox business*, *Imperial* dan *Galaxy*. Pembuatan Paper berawal dari Pulp, yang dikeringkan diPaper Mechine yang sudah dicampur dengan Filler,



garam, batu kapur. Lalu dipotong-potong hingga menjadi jumbo roll. Seberat 8ton. Lalu kemudian dipotong lagi menjadi 2 ton masing-masingnya. Kemudian terakhir dipotong sesuai dengan permintaan konsumen, seperti kertas yang memiliki ukuran A4 dari A3, Polio dan sebagainya.

Kertas yang sudah jadi, akan melalui proses yang disebut Quality Control sebelum dikemas dan dipasarkan. Quality kontrol melakukan pengetesan untuk tingkat kelengkungan kertas dengan ukuran yang telah ditentukan dan mengukur tingkat keputihan kertas. Kertas yang dihasilkan memiliki tingkat kualitas yang beragam dengan Flagship PT RAPP ialah Paper One. Paper One memiliki tingkat kualitas yang bermacam-macam. Paper One dengan **sampul biru** all Purpose dengan berat 80 gram. Kertas jenis ini digunakan untuk jangka waktu yang lama. Kertas ini digunakan untuk akte, surat-surat penting dan lain-lain yang mampu bertahan 200 tahun tanpa mengubah warna dari tulisan.

Sementara Paper One dengan **Sampul hijau** Coper memiliki berat 70-80 gram. Kertas jenis ini digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti foto copy dan lain-lain. Kemudian Paper One dengan **sampul merah** digunakan untuk Presentasi. Dengan berat sekitar 100 gram, dapat digunakan print warna dan tidak membayangi sisi belakang kertas walaupun full Colour.

#### **4. Riaupower**

Riaupower memiliki evaporator (penguapan) yang nantinya akan menghasilkan listrik. PT RAPP memiliki banyak sekali cabang cabang bisnis unit lainnya, sehingga membutuhkan tenaga listrik yang sangat besar. Tapi

tidak bisa hanya sekedar mengandalkan pasokan listrik dari PLN, ataupun PLTD, sehingga PT RAPP memproduksi sendiri listriknya. Listrik yang diproduksi sendiri oleh perusahaan berbahan bakar dasar kulit kayu akasia yang sudah menjadi serbuk yang kemudian diolah menjadi tenaga listrik, yang mampu mengoperasikan perusahaan dan menerangi kompleks. Listrik digunakan dari perusahaan dan untuk perusahaan. Baik untuk produksi juga untuk kebutuhan karyawan. Bahkan, PT RAPP juga mengembangkan listrik untuk digunakan masyarakat sekitar.

## **E. Struktur Organisasi**

### **1. Estate Manager**

*Estate Manager* bertindak sebagai pimpinan yang mengkoordinasikan seluruh kendali kegiatan di PT. RAPP Estate Baserah. Bertanggung jawab terhadap semua hal yang berhubungan dengan pekerjaan di organisasi yang dipimpinnya, dan menentukan kebijakan dalam hal penggunaan dana, cost, serta anggaran.

### **2. Sekretaris**

Sekretaris membantu Estate Manager dalam hal pengetikan dan mengatur jadwal Estate Manager.

### **3. Manager Plantation**

Manager Plantation merupakan pimpinan yang bertanggung jawab di bagian plantation yang meliputi Plantation, Common Service, Forest Protection, Planning, dan SGR (Humas)/CD.

#### **a. Askep Plantation**

Asisten Kepala (Askep) Plantation membantu tugas Manager Plantation. Askep Plantation memeriksa pekerjaan divisi dibawah pengawasannya bersama asisten divisi dan turut mendiskusikan hasil kerja di lapangan serta masalah yang dihadapi di lapangan untuk mencari jalan keluarnya. Selain ini askep juga menyampaikan pada Manager Plantation tentang semua kendala di lapangan serta alternative penyelesaian masalah tersebut.

**b. Askep Common Service**

Asisten Kepala (Askep) Common Service membantu tugas Manager Plantation. Askep Common Service yang bertanggung jawab menangani segala bentuk dukungan operasional yang di butuhkan di lapangan.

**c. Askep Forest Protection**

Asisten Kepala (Askep) Forest Protection membantu tugas Manager Plantation. Askep Forest Protection yang bertanggung jawab pada kegiatan penanganan kebakaran yang diakibatkan karena kecelakaan maupun lingkungan.

**d. Askep Planning**

Asisten Kepala (Askep) Planning membantu tugas Manager Plantation. Askep Planning yang bertanggung jawab pada kegiatan perencanaan kerja, pemetaan dan pengukuran areal kerja.

**e. Askep SGR/CD**

Asisten Kepala (Askep) SGR (Humas)/CD membantu tugas Manager Plantation. Askep SGR/CD yang bertanggung jawab pada hubungan dengan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat.

**f. Asisten**

Setiap Asisten membantu tugas Askep masing-masing dan bertanggung jawab melaksanakan tugas atas seluruh kegiatan divisi yang dipimpinnya yang meliputi perencanaan, operasional, administrasi, supervisi dan pengawasan.

**g. Mandor**

Pekerjaan utama mandor adalah mengawasi pekerjaan dan bertanggung jawab atas terlaksananya pekerjaan yang menjadi pengawasannya.

**4. Manager Harvesting**

Manager Harvesting merupakan pimpinan yang bertanggung jawab di bagian Harvesting.

**a. Askep Harvesting**

**Asisten Kepala (Askep) Harvesting membantu tugas Manager Harvesting.** Askep Harvesting memeriksa pekerjaan divisi dibawah pengawasannya bersama asisten divisi dan turut mendiskusikan hasil kerja di lapangan serta masalah yang dihadapi di lapangan untuk mencari jalan keluarnya. Selain ini askep juga menyampaikan pada Manager Harvesting

tentang semua kendala di lapangan serta alternative penyelesaian masalah tersebut.

**b. Asisten**

Asisten membantu tugas Askep Harvesting dan bertanggung jawab melaksanakan tugas atas seluruh kegiatan divisi yang dipimpinnya yang meliputi perencanaan, operasional, administrasi, supervisi dan pengawasan.

**c. Mandor**

**5. Manager Baserah Central Nursery (BCN)**

Manager BCN merupakan pimpinan yang bertanggung jawab di bagian pusat pembibitan.

**a. Askep BCN**

Asisten Kepala (Askep) BCN membantu tugas Manager BCN. Askep BCN memeriksa pekerjaan divisi dibawah pengawasannya bersama asisten divisi dan turut mendiskusikan hasil kerja di lapangan serta masalah yang dihadapi di lapangan untuk mencari jalan keluarnya. Selain ini askep juga menyampaikan pada Manager BCN tentang semua kendala di lapangan serta alternative penyelesaian masalah tersebut.

**b. Asisten**

Asisten membantu tugas Askep BCN dan bertanggung jawab melaksanakan tugas atas seluruh kegiatan divisi yang dipimpinnya yang meliputi perencanaan, operasional, administrasi, supervisi dan pengawasan.

**c. Mandor**



**F. Logo Perusahaan**

**Gambar 2.3 Logo PT. RAPP Estate Baserah**



### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang di dapatkan di lapangan, adapun bentuk dari data-data yang dikumpulkan adalah sesuai dengan teknik pengumpulan data, yaitu angket, observasi, dan dokumentasi. Data yang akan disajikan adalah data yang berbentuk angket, meliputi 20 pertanyaan yang mewakili seluruh indikator baik variabel (X) maupun variabel (Y). dari angket yang telah disebarakan kepada seluruh responden yang berjumlah 72 orang, terdapat 2 angket yang tidak kembali. Jadi data yang tersaji adalah sebanyak 70 responden. Bentuk penyajian ini tentang pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT RAPP Estate Baserah Kuantan Singingi ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 16 yang terdiri dari empat bagian penyajian data yaitu identitas responden sebanyak 1, lamanya masa kerja responden 1, variabel X (komunikasi vertikal) sebanyak 10 instrumen, dan variabel Y (kepuasan kerja) sebanyak 10 instrument. Adapun data-data tersebut yaitu sebagai berikut :

#### **A. Identitas Responden**

Identitas responden merupakan syarat utama untuk menentukan karakteristik maupun latar belakang responden dalam penelitian ini. Apabila identitas responden tidak sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan dalam pemilihan sampel, maka responden tersebut tidak dapat diambil menjadi sampel. Dari 70 responden maka diperoleh karakteristik berdasarkan data-data sebagai berikut :



**Tabel 3.1**

Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	46	65,7 %
Perempuan	24	34,2 %
Jumlah	70	100 %

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat bahwa besar responden laki-laki adalah 46 orang (46%) dan responden perempuan sebanyak 24 orang (24%) dari seluruh jumlah responden. Berdasarkan presentase (%) maka jumlah responden laki-laki lebih besar dari pada responden perempuan.

#### **B. Masa Kerja**

Responden juga diidentifikasi melalui lama masa kerja. Lama masa kerja dibagi atas beberapa kelompok, yaitu kurang dari 5 tahun, 5-10 tahun, dan 10 tahun keatas. Secara rinci jumlah dan persentase lama masa kerja responden dijelaskan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.2**

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 5 tahun	19	27,14 %
5 – 10 tahun	23	32,85%
> 10 tahun	28	40,00%
Jumlah	70	100 %

Berdasarkan tabel 3.2 dapat dilihat bahwa besarkan responden yang bekerja <5 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase (27,14%) dan responden yang bekerja 5-10 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase (32,85%) dan responden yang bekerja >10 tahun sebanyak 28 orang dengan persentase

(40,00%). Berdasarkan presentase (%) maka jumlah responden yang bekerja > 10 adalah paling banyak yakni sebanyak 40,00%.

### C. Variabel Komunikasi Vertikal

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan PT RAPP Estate Baserah maka penulis menyajikan data-data penilaian dengan skala yang digunakan yaitu:

**Tabel 3.3**

Skor	Options	Kriteria
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	R	Ragu-ragu
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

**Tabel 3.4**

Tanggapan responden tentang komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) secara langsung (tatap muka) yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan di PT.RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	15	21,42%
4	Setuju	48	68,57%
3	Ragu-ragu	6	8,57%
2	Tidak Setuju	1	1,42%
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Dari tabel 3.4 tanggapan responden tentang komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sering bahwa 15 responden yang menjawab sangat setuju (21,42%),

48 responden yang menjawab setuju (68,57%), 6 responden yang menjawab ragu-ragu (8,57%), dan 1 responden yang menjawab tidak setuju (1,42%), namun tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 68,57%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) secara langsung di PT. RAPP Estate Baserah sering terjadi atau berjalan dengan baik.

**Tabel 3.5**

Tanggapan responden tentang komunikasi secara langsung atau tulisan yang dilakukan oleh atasan dalam memberikan perintah seputar pekerjaan kepada karyawan di PT RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	16	22,85%
4	Setuju	43	61,42%
3	Ragu-ragu	7	10,00%
2	Tidak Setuju	4	5,71%
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.5 tanggapan responden tentang komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) secara langsung atau tulisan dalam memberikan perintah seputar pekerjaan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sering bahwa 16 responden yang menjawab sangat setuju (22,85%), 43 responden yang menjawab setuju (61,42%), 7 responden yang menjawab ragu-ragu (10,00%), dan 4 responden yang menjawab tidak setuju (5,71%), namun tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang

paling banyak yakni 61,42%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) secara langsung atau tulisan dalam memberikan perintah seputar pekerjaan di PT. RAPP Estate Baserah sering terjadi atau berjalan dengan baik.

**Tabel 3.6**

Tanggapan responden tentang komunikasi yang dilakukan oleh atasan dalam memberikan informasi pekerjaan atau tentang perusahaan yang bersifat umum kepada karyawan di PT.RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	15	21,42%
4	Setuju	35	50,00%
3	Ragu-ragu	10	14,28%
2	Tidak Setuju	10	14,28%
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.6 tanggapan responden tentang komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) secara langsung atau tulisan dalam memberikan informasi seputar pekerjaan atau tentang perusahaan yang bersifat umum di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sering bahwa 15 responden yang menjawab sangat setuju (21,42%), 35 responden yang menjawab setuju (50,00%), 10 responden yang menjawab ragu-ragu (14,28%), dan 10 responden yang menjawab tidak setuju (14,28%), namun tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 50,00%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) secara langsung atau tulisan dalam memberikan

informasi seputar pekerjaan atau tentang perusahaan yang bersifat umum di PT. RAPP Estate Baserah sering terjadi atau berjalan dengan baik.

**Tabel 3.7**  
Tanggapan responden tentang komunikasi yang dilakukan oleh atasan melalui (telepon, memo, dsb) kepada karyawan.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	5	7,14%
4	Setuju	29	41,42%
3	Ragu-ragu	17	24,28%
2	Tidak Setuju	19	27,14%
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.7 tanggapan responden tentang komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) melalui media (telepon, dsb) dalam memberikan informasi dan perintah seputar pekerjaan atau tentang perusahaan yang bersifat umum di PT. RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sering bahwa 5 responden yang menjawab sangat setuju (7,14%), 29 responden yang menjawab setuju (41,42%), 17 responden yang menjawab ragu-ragu (24,28%), dan 19 responden yang menjawab tidak setuju (27,14%), namun tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 41,42%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) melalui media (telepon, memo, dsb) dalam memberikan informasi dan perintah seputar pekerjaan atau tentang perusahaan yang bersifat umum di PT. RAPP Estate Baserah sering terjadi atau berjalan dengan baik.

**Tabel 3.8**

Tanggapan responden tentang pemberian pujian oleh atasan kepada karyawan atas prestasi kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	2	2,85%
4	Setuju	16	22,85%
3	Ragu-ragu	19	27,14%
2	Tidak Setuju	25	35,71%
1	Sangat Tidak Setuju	8	11,42%
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.8 tanggapan responden tentang komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) dalam memberikan pujian atas prestasi kerja karyawan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan kadang-kadang bahwa 2 responden yang menjawab sangat setuju (2,85%), 16 responden yang menjawab setuju (22,85%), 19 responden yang menjawab ragu-ragu (27,14%), dan 25 responden yang menjawab tidak setuju (35,71%), dan 8 responden menjawab sangat tidak setuju (11,42%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab tidak setuju adalah yang paling banyak yakni 35,71%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) dalam memberikan pujian atas prestasi kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah terjadi kadang-kadang.

**Tabel 3.9**

Tanggapan responden tentang teguran oleh atasan kepada karyawan atas kelalaian dalam pekerjaan di PT. RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	4	5,71%
4	Setuju	40	57,14%
3	Ragu-ragu	12	17,14%
2	Tidak Setuju	12	17,14%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,85%
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.9 tanggapan responden tentang komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) dalam memberikan teguran atas kelalaian karyawan dalam bekerja di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan cukup sering bahwa 4 responden yang menjawab sangat setuju (5,71%), 40 responden yang menjawab setuju (57,14%), 12 responden yang menjawab ragu-ragu (17,14%), dan 12 responden yang menjawab tidak setuju (17,14%), dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju (2,85%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 57,14%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke bawah (komunikasi *top down*) dalam memberikan teguran atas kelalaian karyawan dalam pekerjaannya di PT. RAPP Estate Baserah sering terjadi atau berjalan dengan baik.

**Tabel 3.10**

Tanggapan responden tentang pemberian informasi seputar pekerjaan dari bawahan kepada atasan di PT. RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	16	22,85%
4	Setuju	41	58,57%
3	Ragu-ragu	9	12,85%
2	Tidak Setuju	3	4,28%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,42%
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.10 tanggapan responden tentang komunikasi ke atas (komunikasi *down up*) dalam memberikan informasi seputar pekerjaan kepada atasan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan cukup sering bahwa 16 responden yang menjawab sangat setuju (22,85%), 41 responden yang menjawab setuju (58,57%), 9 responden yang menjawab ragu-ragu (12,85%), dan 3 responden yang menjawab tidak setuju (4,28%), dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju (1,42%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 58,57%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke atas (komunikasi *top down*) dalam memberikan informasi seputar pekerjaan kepada atasan di PT. RAPP Estate Baserah sering terjadi atau berjalan dengan baik.



**Tabel 3.11**

Tanggapan responden tentang kesempatan yang dimiliki oleh karyawan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya di PT. RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	15	21,42
4	Setuju	38	54,28%
3	Ragu-ragu	12	17,14%
2	Tidak Setuju	5	7,14%
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.11 tanggapan responden tentang kesempatan yang dimiliki oleh karyawan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan ada, bahwa 15 responden yang menjawab sangat setuju (21,42%), 38 responden yang menjawab setuju (54,28%), 12 responden yang menjawab ragu-ragu (17,14%), dan 5 responden yang menjawab tidak setuju (7,14%), namun tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 54,28%. Artinya dapat diketahui bahwa karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya di PT. RAPP Estate Baserah.

**Tabel 3.12**

Tanggapan responden tentang pemberian saran atau gagasan dari bawahan kepada atasan di PT. RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	4	5,71%
4	Setuju	30	42,85%
3	Ragu-ragu	16	22,85%
2	Tidak Setuju	19	27,14%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,42%
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.13 tanggapan responden tentang pemberian saran atau gagasan dari bawahan kepada atasan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sering, bahwa 4 responden yang menjawab sangat setuju (5,71%), 30 responden yang menjawab setuju (42,85%), 16 responden yang menjawab ragu-ragu (22,85%), dan 19 responden yang menjawab tidak setuju (27,14%), dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju (1,42%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 42,85%. Artinya dapat diketahui bahwa komunikasi ke atas (komunikasi *top down*) dalam memberikan saran atau gagasan kepada atasan di PT. RAPP Estate Baserah yaitu sering terjadi atau berjalan dengan baik.

**Tabel 3.13**

Tanggapan responden tentang kesempatan yang dimiliki oleh karyawan untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan selama bekerja, kepada atasannya di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	3	4,28%
4	Setuju	24	34,28%
3	Ragu-ragu	19	27,14%
2	Tidak Setuju	19	27,14%
1	Sangat Tidak Setuju	5	7,14%
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.14 tanggapan responden tentang kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan selama bekerja, di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan ada, bahwa 3 responden yang menjawab sangat setuju (4,28%), 24 responden yang menjawab setuju (34,28%), 19 responden yang menjawab ragu-ragu (27,14%), dan 19 responden yang menjawab tidak setuju (27,14%), dan 5 responden menjawab sangat tidak setuju (7,14%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 34,28%. Artinya dapat diketahui bahwa karyawan memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan selama bekerja di PT. RAPP Estate Baserah yaitu ada.

#### D. Variabel Kepuasan Kerja

Berikut ini disajikan data tanggapan responden tentang variabel kepuasan kerja:

**Tabel 3.14**

Tanggapan kepuasan responden tentang pentingnya informasi seputar pekerjaan yang didapatkan dari atasan di PT. RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	60	85,71%
4	Setuju	8	11,42%
3	Ragu-ragu	2	2,85%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Dari tabel 3.15 tanggapan responden tentang pentingnya informasi seputar pekerjaan yang diperoleh dari atasan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sangat penting, bahwa 60 responden yang menjawab sangat setuju (85,71%), 8 responden yang menjawab setuju (11,42%), 2 responden yang menjawab ragu-ragu (2,85%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab sangat setuju adalah yang paling banyak yakni 85,71%. Artinya dapat diketahui bahwa informasi seputar pekerjaan yang diperoleh atau yang disampaikan oleh atasan di PT. RAPP Estate Baserah sangat penting bagi karyawan.

**Tabel 3.15**

Tanggapan kepuasan responden tentang perhatian dan penjalinan hubungan baik yang didapatkan dari atasan, sehingga membuat karyawan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	18	25,71%
4	Setuju	48	68,57%
3	Ragu-ragu	4	5,71%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.16 tanggapan responden tentang perhatian yang didapatkan dari atasan dan penjalinan hubungan baik dengan atasan, sehingga membuat karyawan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan ada, bahwa 18 responden yang menjawab sangat setuju (25,71%), 48 responden yang menjawab setuju (68,57%), 4 responden yang menjawab ragu-ragu (5,71%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 68,57%. Artinya dapat diketahui bahwa karyawan ada mendapatkan perhatian dari atasan dan penjalinan hubungan baik antara karyawan dengan atasan berjalan dengan baik, sehingga membuat karyawan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja di PT. RAPP Estate Baserah.

**Tabel 3.16**

Tanggapan kepuasan responden tentang kenaikan kedudukan atau pangkat sesuai dengan jasa yang diberikan karyawan kepada perusahaan di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	21	30,00%
4	Setuju	39	55,71%
3	Ragu-ragu	10	14,28%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.17 tanggapan responden tentang kenaikan kedudukan atau pangkat sesuai dengan jasa yang diberikan karyawan kepada perusahaan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sesuai, bahwa 21 responden yang menjawab sangat setuju (30,00%), 39 responden yang menjawab setuju (55,71%), 10 responden yang menjawab ragu-ragu (14,28%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 55,71%. Artinya dapat diketahui bahwa kenaikan kedudukan atau pangkat karyawan di PT. RAPP Estate Baserah sesuai dengan jasa yang diberikannya kepada perusahaan.

**Tabel 3.17**

Tanggapan kepuasan responden tentang rasa aman dalam melakukan pekerjaan yang didapatkan oleh karyawan di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	38	54,28%
4	Setuju	30	42,85%
3	Ragu-ragu	2	2,85%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.18 tanggapan responden tentang rasa aman dalam melakukan pekerjaan yang didapatkan oleh karyawan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan selalu ada, bahwa 38 responden yang menjawab sangat setuju (54,28%), 30 responden yang menjawab setuju (42,85%), 2 responden yang menjawab ragu-ragu (2,85%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab sangat setuju adalah yang paling banyak yakni 54,28%. Artinya dapat diketahui bahwa selalu ada rasa aman dalam melakukan pekerjaan yang didapatkan oleh karyawan di PT. RAPP Estate Baserah.

**Tabel 3.18**

Tanggapan kepuasan responden tentang pentingnya keadaan kondisi tempat kerja yang mendukung dan nyaman dalam mengerjakan pekerjaan di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	16	22,85%
4	Setuju	42	60,00%
3	Ragu-ragu	12	17,14%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.19 tanggapan responden tentang pentingnya keadaan kondisi tempat kerja yang mendukung dan nyaman dalam mengerjakan pekerjaan di PT. RAPP Estate Baserah dapat dikatakan penting, bahwa 16 responden yang menjawab sangat setuju (22,85%), 42 responden yang menjawab setuju (60,00%), 12 responden yang menjawab ragu-ragu (17,14%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 60,00%. Artinya dapat diketahui bahwa keadaan kondisi tempat kerja yang mendukung dan nyaman dalam mengerjakan pekerjaan di PT. RAPP Estate Baserah itu penting.



**Tabel 3.19**

Tanggapan kepuasan responden tentang pemberian imbalan atau upah yang sesuai dengan pekerjaannya saat ini, namun gaji bukanlah satu-satunya faktor yang membuat orang menjadi puas dalam bekerja.

di PT. RAPP Estate Baserah.

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	30	42,85%
4	Setuju	32	45,71%
3	Ragu-ragu	8	11,42%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.20 tanggapan responden tentang pemberian imbalan atau upah yang sesuai dengan pekerjaannya di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan sesuai, dan gaji bukanlah satu-satunya faktor yang membuat orang menjadi puas dalam bekerja bahwa 30 responden yang menjawab sangat setuju (42,85%), 32 responden yang menjawab setuju (45,71%), 8 responden yang menjawab ragu-ragu (11,42%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 45,71%. Artinya dapat diketahui bahwa imbalan atau upah yang diberikan oleh perusahaan di PT. RAPP Estate Baserah sesuai dengan pekerjaannya dan gaji bukanlah satu-satunya faktor yang membuat karyawan menjadi puas dalam bekerja.

**Tabel 3.20**

Tanggapan kepuasan responden tentang rasa suka pada pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahlian yang dimilikinya di PT. RAPP Estate Baserah .

Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase
5	Sangat Setuju	16	22,85%
4	Setuju	38	54,28%
3	Ragu-ragu	15	21,42%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.23 tanggapan responden tentang rasa suka pada pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahlian yang dimilikinya di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan ada, bahwa 16 responden yang menjawab sangat setuju (22,85%), 38 responden yang menjawab setuju (54,28%), dan 15 responden yang menjawab ragu-ragu (21,42%), namun tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 54,28%. Artinya dapat diketahui bahwa karyawan di PT. RAPP Estate Baserah menyukai pekerjaannya karena sesuai dengan bakat dan keahliannya.

**Tabel 3.21**

Tanggapan kepuasan responden tentang perolehan pengakuan atas hasil kerjanya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	28	40,00%
4	Setuju	36	51,42%
3	Ragu-ragu	6	8,57%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.22 tanggapan responden tentang perolehan pengakuan atas hasil kerjanya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang kepada karyawan yang berprestasi di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan ada, bahwa 28 responden yang menjawab sangat setuju (40,00%), 36 responden yang menjawab setuju (51,42%), dan 6 responden yang menjawab ragu-ragu (8,57%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 51,42%. Artinya dapat diketahui bahwa karyawan di PT. RAPP Estate Baserah ada memperoleh pengakuan atas hasil kerja karyawan dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang.

**Tabel 3.22**

Tanggapan kepuasan responden tentang adanya respon dari atasan dalam penyampaian pendapatnya, sehingga tidak terjadi rasa sakit hati dan kecewa.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	31	44,28%
4	Setuju	33	47,14%
3	Ragu-ragu	6	8,57%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.24 tanggapan responden tentang adanya respon dari atasan dalam penyampaian pendapatnya, sehingga tidak terjadi rasa sakit hati dan kecewa di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan ada, bahwa 31 responden yang menjawab sangat setuju (44,28%), 33 responden yang menjawab setuju (47,14%), dan 6 responden yang menjawab ragu-ragu (8,57%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab setuju adalah yang paling banyak yakni 47,14%. Artinya dapat diketahui bahwa setiap karyawan menyampaikan pendapatnya mendapat respon dari atasan, sehingga tidak terjadi rasa sakit hati dan kecewa di PT.RAPP Estate Baserah.

**Tabel 3.23**

Tanggapan kepuasan responden tentang pengawasan karyawan yang tidak terlalu ketat, tidak terlalu banyak diperintah dan tidak terlalu dikendalikan di PT. RAPP Estate Baserah.

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5	Sangat Setuju	66	94,28%
4	Setuju	3	4,28%
3	Ragu-ragu	1	1,42%
2	Tidak Setuju	0	-
1	Sangat Tidak Setuju	0	-
<b>Jumlah</b>		70	100%

Berikut penjelasan dari tabel 3.21 tanggapan responden tentang pengawasan karyawan yang tidak terlalu ketat, tidak terlalu banyak diperintah dan tidak terlalu dikendalikan di PT.RAPP Estate Baserah dapat dikatakan tidak terlalu, bahwa 66 responden yang menjawab sangat setuju (94,28%), 3 responden yang menjawab setuju (4,28%), 1 responden yang menjawab ragu-ragu (1,42%), namun tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan persentasenya maka responden yang menjawab sangat setuju adalah yang paling banyak yakni 94,28%. Artinya dapat diketahui bahwa pengawasan karyawan yang terjadi di PT. RAPP Estate Baserah tidak terlalu ketat, tidak terlalu banyak diperintah dan tidak terlalu dikendalikan.

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### A. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Komunikasi Vertikal (Variabel X).

##### 1. Uji validitas komunikasi vertikal.

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05.

Salah satu cara untuk menguji validitas yang dikembangkan adalah dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini sampel berjumlah 70. Sehingga dalam penelitian ini besarnya  $df$  dapat dihitung sebesar dengan  $df = 70$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.235 (  $\alpha = 5\%$ ).

Adapun hasil perhitungan nilai validitas untuk variabel X (komunikasi vertikal) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

Nilai validitas variabel X (komunikasi vertikal)

No	Pernyataan	Corected Item Total Corelation ( <i>r<sub>hitung</sub></i> )	r <sub>tabel</sub>	Ket
1	Komunikasi ke bawah (komunikasi <i>top down</i> ) secara langsung (tatap muka) di PT.RAPP Estate Baserah	0,393	0.235	Valid
2	Komunikasi ke bawah (komunikasi <i>top down</i> ) secara langsung atau tulisan dalam memberikan perintah seputar pekerjaan di PT.RAPP Estate Baserah	0,518	0.235	Valid
3	Komunikasi ke bawah (komunikasi <i>top down</i> ) secara langsung atau tulisan dalam memberikan informasi seputar pekerjaan atau tentang perusahaan yang bersifat umum di PT.RAPP Estate Baserah.	0,617	0.235	Valid
4	Komunikasi ke bawah (komunikasi <i>top down</i> ) melalui media (telepon, memo, dsb) dalam memberikan informasi dan perintah seputar pekerjaan atau tentang	0,472	0.235	Valid

	perusahaan yang bersifat umum di PT.RAPP Estate Baserah.			
5	Komunikasi ke bawah (komunikasi <i>top down</i> ) dalam memberikan pujian atas prestasi kerja karyawan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,726	0.235	Valid
6	Komunikasi ke bawah (komunikasi <i>top down</i> ) dalam memberikan teguran atas kelalaian karyawan dalam bekerja di PT.RAPP Estate Baserah.	0,250	0.235	Valid
7	Komunikasi ke atas (komunikasi <i>down up</i> ) dalam memberikan informasi seputar pekerjaan kepada atasan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,390	0.235	Valid
8	Kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya di PT.RAPP Estate Baserah.	0,370	0.235	Valid
9	Pemberian saran atau gagasan dari bawahan kepada atasan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,634	0.235	Valid



10	Kesempatan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan selama bekerja, di PT.RAPP Estate Baserah.	0,532	0.235	Valid
----	---	-------	-------	-------

Sumber : Data Olahan 2013

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 10 pernyataan untuk variabel X (komunikasi vertikal) yang nilai *correlations product moment* dari masing-masing pernyataan lebih besar dari  $r_{tabel}(\text{correlations product moment tabel})$  sebesar 0.235 sehingga dapat dikatakan pernyataan-pernyataan tersebut valid.

Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan, atau bisa juga bertahap melalui eselon-eselon yang

banyaknya bergantung pada besarnya dan kompleknya organisasi (Effendi, 2004: 124).

Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan menurut Katz dan Kahn dalam buku komunikasi organisasi oleh (Wayne, 2005: 185) :

- a. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c. Informasi kebijakan dan praktik-praktik organisasi.
- d. Informasi mengenai kinerja pegawai
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Komunikasi vertikal di PT. RAPP Estate Baserah telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Effendy dan Wayne Pace yang peneliti paparkan di atas. Semua kegiatan komunikasi vertikal diaplikasikan oleh atasan (pimpinan) dan bawahan (karyawan) PT. RAPP Estate Baserah.

## **2. Uji reabilitas komunikasi vertikal**

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji realibilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Adapun hasil perhitungan nilai realibilitas untuk variabel X (komunikasi vertikal) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

Nilai realibilitas variabel X (komunikasi vertikal)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	11

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS 16

*Sumber* : Data olahan 2013

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, terlihat bahwa nilai *Croanbach's Alpha* komunikasi vertikal sebesar 0.737. Hal ini berarti bahwa, nilai ini telah melewati syarat untuk realibilitas karena memiliki korelasi > dari 0.6 atau diatas 60%. Maka dapat dikatakan bahwa komunikasi vertikal teruji realibilitasnya.

## **B. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Kepuasan Kerja (Variabel Y)**

### **1. Uji validitas kepuasan kerja**

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05.

Salah satu cara untuk menguji validitas yang dikembangkan adalah dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) = n, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini sampel berjumlah 70. Sehingga

dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung sebesar dengan  $df = 70$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.235 ( $\alpha = 5\%$ ).

Adapun hasil perhitungan nilai validitas untuk variabel Y (kepuasan kerja) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**

Nilai validitas variabel Y (kepuasan kerja)

No	Pernyataan	Corrected Item Total Corelation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Ket
1	Pentingnya informasi seputar pekerjaan yang diperoleh dari atasan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,542	0.235	Valid
2	Adanya perhatian yang didapatkan dari atasan dan penjalinan hubungan baik dengan atasan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,723	0.235	Valid
3	Kenaikan kedudukan atau pangkat sesuai dengan jasa yang diberikan karyawan kepada perusahaan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,756	0.235	Valid
4	Rasa aman dalam melakukan pekerjaan yang didapatkan oleh karyawan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,765	0.235	Valid

5	Keadaan kondisi tempat kerja yang mendukung dan nyaman dalam mengerjakan pekerjaan.	0,784	0.235	Valid
6	Pemberian imbalan atau upah yang sesuai pekerjaannya di PT.RAPP Estate Baserah.	0,677	0.235	Valid
7	Rasa suka terhadap pekerjaan karena sesuai dengan bakat dan keahlian karyawan.	0,798	0.235	Valid
8	Perolehan pengakuan atas hasil kerjanya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang di PT.RAPP Estate Baserah.	0,779	0.235	Valid
9	Dalam menyampaikan pendapat,karyawan selalu mendapatkan respon dari atasan sehingga tidak terjadi rasa sakit hati dan kecewa.	0,833	0.235	Valid
10	Pengawasan karyawan yang tidak terlalu ketat, tidak terlalu banyak diperintah dan tidak terlalu dikendalikan di PT.RAPP Estate Baserah.	0,293	0.235	Valid

*Sumber* : Data Olahan 2013

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa 10 pernyataan untuk variabel Y (kepuasan kerja) yang nilai *correlations product moment* dari masing-masing pernyataan lebih besar dari  $r_{tabel}(\text{correlations product moment tabel})$  sebesar 0,235 sehingga dapat dikatakan pernyataan-pernyataan tersebut valid.

## 2. Uji reabilitas kepuasan kerja.

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji realibilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Adapun hasil perhitungan nilai realibilitas untuk variabel Y (kepuasan kerja) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

Nilai realibilitas variabel Y (kepuasan kerja)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	11

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS 16

*Sumber* : Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, terlihat bahwa nilai *Croanbach's Alpha* kepuasan kerja sebesar 0.774. Hal ini berarti bahwa, nilai ini telah melewati syarat

untuk realibilitas karena memiliki korelasi > dari 0.6 atau diatas 60%. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja teruji realibilitasnya.

### **C. Analisis Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. RAPP Estate Baserah.**

#### **1. Korelasi**

Untuk melihat adanya korelasi antara komunikasi vertikal dan kepuasan kerja karyawan penulis menggunakan koefisien korelasi *product moment* dengan menggunakan SPSS versi 16 for windows. Untuk mengetahui tinggi atau rendahnya hubungan nilai variabel X (komunikasi vertikal) dan variabel Y (kepuasan kerja) diukur dengan korelasi product moment, dengan interpretasi nilai korelasi sebagai berikut :

0,00 - 0,29 = sangat lemah

0,30 - 0,49 = lemah

0,50 - 0,69 = cukup kuat

0,70 - 0,79 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat (Suliyanto, 2011: 16).

Dari tabel lampiran 5 dapat diperoleh :

N = 70

X = 2483

Y = 3056

X<sup>2</sup> = 89803

Y<sup>2</sup> =134720

$$XY = 109842$$

Langkah selanjutnya adalah mencari nilai koefisien korelasi variabel (X) dan variabel (Y) dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{70 \cdot 109842 - (2483)(3056)}{\sqrt{\{70 \cdot 89803 - (2483)^2\} \{70 \cdot 134720 - (3056)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{7688940 - 7588084}{\sqrt{6286210 - 6165289} \sqrt{9430400 - 9339136}} \\
 r_{xy} &= \frac{100892}{\sqrt{120921} \times \sqrt{91264}} \\
 r_{xy} &= \frac{100892}{347736 \times 302099} \\
 r_{xy} &= \frac{100892}{105051} \\
 r_{xy} &= 0,960
 \end{aligned}$$



Tabel 4.5

Correlations			
		Komunikasi Vertikal	Kepuasan Kerja
Komunikasi Vertikal	Pearson Correlation	1	.960**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber:* Data olahan (2013)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa dengan nilai yang diperoleh sebesar 0,960 berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara komunikasi vertikal dan kepuasan kerja yaitu berada pada interval 0,80 – 1,000.

*Output correlation* menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena tingkat signifikan (1-ujung), koefisien tersebut di bawah 0,05 dengan arah koefisien positif. Jadi korelasi antara komunikasi vertikal dengan kepuasan kerja dinyatakan signifikan positif.

Dengan demikian terdapat hubungan sangat kuat antara komunikasi vertikal dan kepuasan kerja PT. RAPP Estate Baserah.

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Nilai a dihitung dengan rumus : (Hasan, 2001 :251).

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(3056)(89803) - (2483)(109842)}{(70)(89803) - (2483)^2}$$

$$a = \frac{274437968 - 272737686}{6286210 - 6165289}$$

$$a = \frac{1700282}{120921}$$

$$a = 14,061$$

Nilai b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{(n)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{(70)(109842) - (2483)(3056)}{(70)(89803) - (2483)^2}$$

$$b = \frac{7688940 - 7588048}{6286210 - 6165289}$$

$$b = \frac{100892}{120921}$$

$$b = 0,834$$

Jadi, persamaan regresi linear  $Y = 14,061 + 0,834 X$

Hasil yang diperoleh dengan menggunakan program statistik terlihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Vertikal <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

*Sumber* : Hasil Data Olahan SPSS 16

Bedasarkan tabel di atas *variabel entered/removed<sup>b</sup>* menunjukkan analisis sebagai berikut:

- a. Variabel yang dimasukkan kedalam persamaan adalah variabel independen yaitu komunikasi vertikal
- b. Tidak ada variabel independen yang dikeluarkan
- c. Metode yang digunakan untuk memasukkan data adalah metode *Enter*

Tabel 4.7  
Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.061	1.051		13.375	.000		
	Komunikasi Vertikal	.834	.029	.960	28.427	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

*Sumber* : Hasil Data Olahan SPSS 16

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut:

$$Y = 14.061 + 0.834X$$

Arti persamaan regresi linier tersebut adalah:

- a. Konstanta sebesar 14.061 menyatakan bahwa jika variabel independen tetap, maka variabel dependen adalah sebesar 14.061.
- b. Koefisien  $X = 0.834$  menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ( $X$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ). Artinya, jika setiap kali variabel komunikasi vertikal ( $X$ ) bertambah satu, maka variabel kepuasan kerja ( $Y$ ) akan bertambah sebesar 0.834.
- c. Karena nilai  $t$  hitung (28.427) > nilai  $t$  tabel (1.994), atau karena nilai sig variabel komunikasi vertikal (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05) dengan arah koefisien positif maka disimpulkan bahwa variabel komunikasi vertikal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

### 3. Uji Signifikan Parsial (uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini bertujuan untuk menjawab hipotesis sebelumnya. Hasil Uji parsial (t) dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.061	1.051		13.375	.000		
	Komunikasi Vertikal	.834	.029	.960	28.427	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS 16

Menurut Hartono (2008:109), besarnya nilai t dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui apakah variabel bebasnya berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Bila  $H_0$  ditolak ( $\text{sig} < 0.05$ ) berarti berpengaruh, kalau  $H_0$  diterima ( $\text{sig} > 0.05$ ) berarti tidak ada berpengaruh.

Dari tabel diatas dapat diketahui besarnya nilai t tes sebesar 28.427 sedangkan besarnya signifikannya 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dimana dalam tabel diatas nilai  $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$  ( $28.427 > 1.994$ ) yang berarti  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi vertikal berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

#### 4. Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Dengan analisis koefisien determinan ( $R$ ) adalah sebuah koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Dengan demikian regresi yang dihasilkan sangat baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen ( $Y$ ).

**Tabel 4.9**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.960 <sup>a</sup>	.922	.921	1.220	.922	808.119	1	68	.000	.430

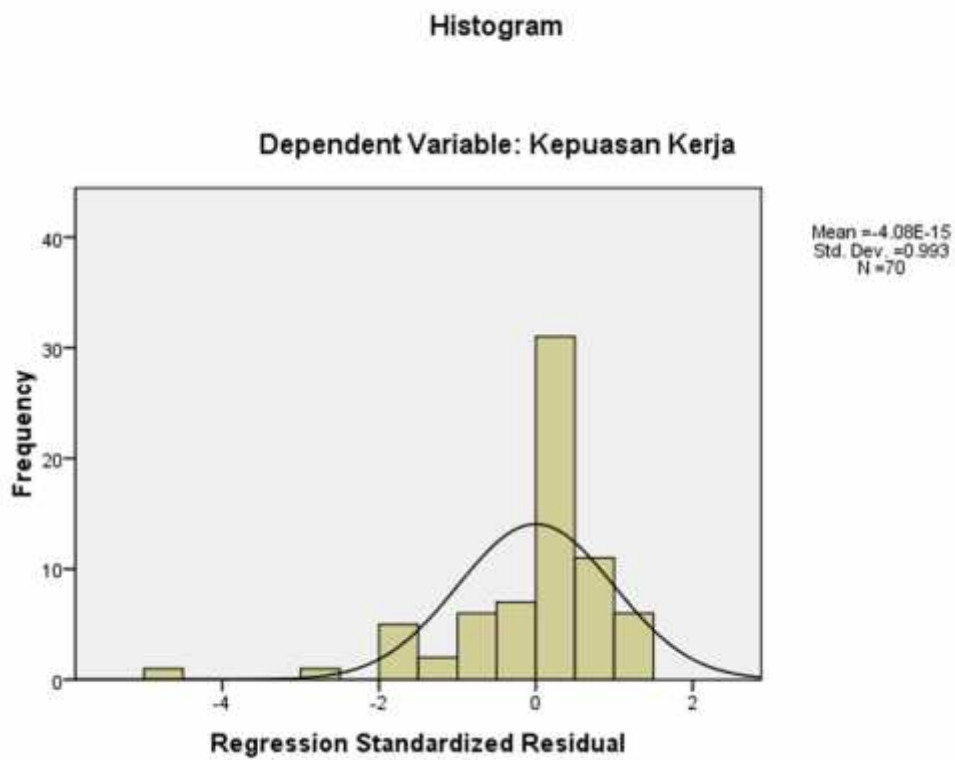
a. Predictors: (Constant), Komunikasi Vertikal

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 16

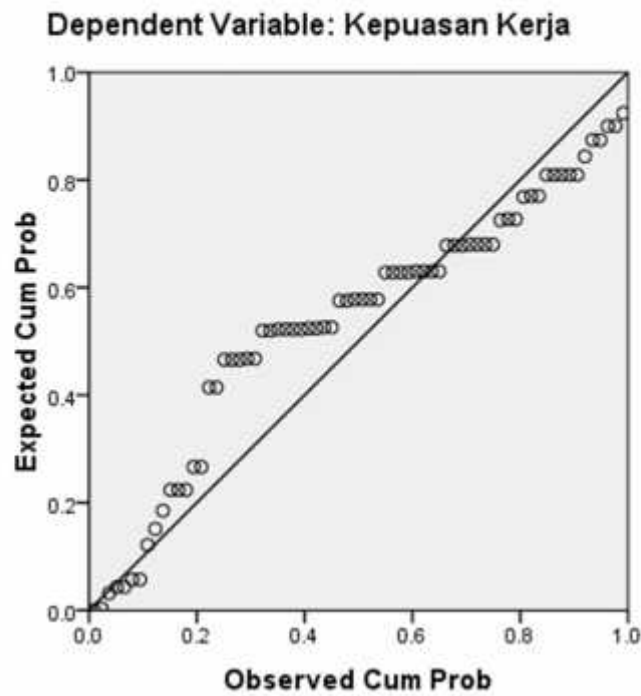
Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh nilai  $R$  sebesar 0.960 yang berarti bahwa korelasi antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja sangat kuat dengan nilai 96,0%. Dan didapatkan besarnya pengaruh yang diberikan variabel  $X$  (komunikasi vertikal) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan kerja karyawan) di PT. RAPP Estate Baserah dengan nilai determinasi ( $R$  Square) sebesar 0.922 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  adalah 92,2% dalam artian sangat berpengaruh.

Gambar 4.1 : Grafik Histogram



Grafik histogram memperlihatkan asumsi normalitas terpenuhi karena grafik tersebut menggambarkan adanya nilai ekstrem rendah dan ekstrim tinggi yang sedikit dan kebanyakan mengumpul di tengah.

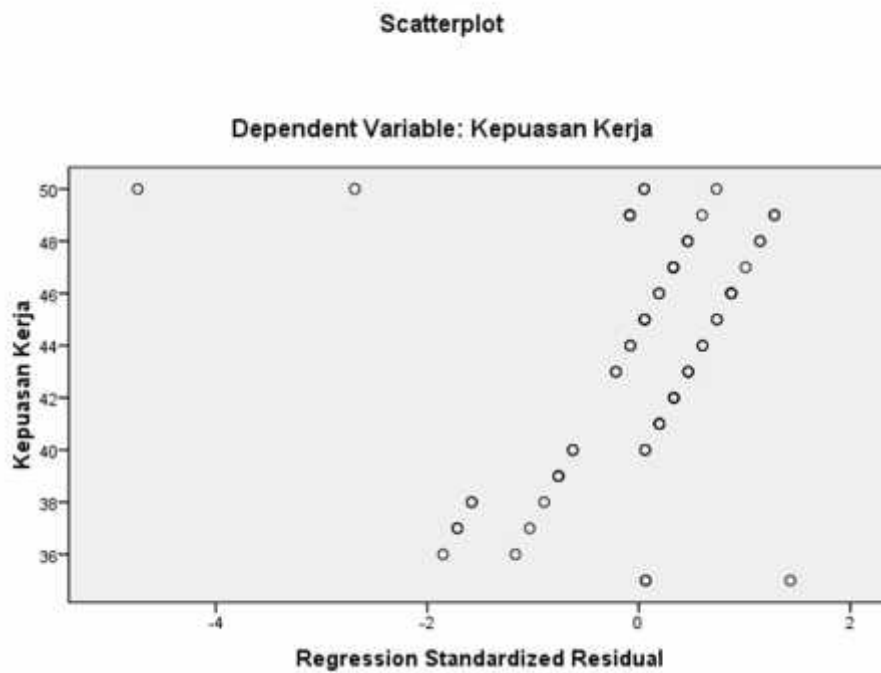
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.2 : Normal probability

Dari chart normal P-P Plot of Regressions Standardized Residual terlihat bahwa data-data menyebar disekitar garis diagonal ini berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.





Gambar IV.3 : Scatterplot

Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan kerja berdasarkan variabel komunikasi vertikal.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa analisis beserta pembahasannya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antar komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah. Artinya apabila komunikasi vertikal baik, maka karyawan akan puas dalam bekerja. Hal ini dapat diketahui dari uji hipotesis, dengan analisis regresi dimana  $T_{hitung} 28.427$  dan  $T_{tabel} 0,235$ , untuk  $N = 70$  dengan nilai alpha sebesar  $0,05$ . Karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka dapat dikatakan bahwa hipotesis ( $H_a$ ) yaitu “terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. RAPP Estate Baserah” diterima.
2. Besarnya pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.RAPP Estate Baserah sebesar  $92,2\%$ , karena dari penelitian tersebut diperoleh besar signifikannya  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$  dengan koefisien yang positif maka dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi vertikal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
3. Berdasarkan hasil penelitian faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi vertikal yang terjadi, perhatian dan hubungan yang baik dengan atasan, kenaikan kedudukan atau pangkat

karyawan yang sesuai dengan jasa yang diberikannya kepada perusahaan, keamanan kerja, keadaan kondisi tempat kerja yang mendukung, imbalan atau upah yang sesuai, pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahlian karyawan, pengakuan atas hasil kerjanya, adanya respon dari atasan apabila karyawan menyampaikan pendapatnya, dan pengawasan yang baik,

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi vertikal sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. RAPP Estate Baserah Kabupaten Kuantan Singingi. Maka penulis dapat menyarankan hal-hal berikut ini

1. Untuk mewujudkan kepuasan kerja karyawan, hendaknya atasan meningkatkan intensitas komunikasi vertikal yang terjadi. Atasan harus lebih memperhatikan kebutuhan karyawannya, seperti menghargai dan memberikan pujian atas hasil kerja karyawan, dan semua fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melakukan pekerjaan.
2. Sebagai seorang karyawan hendaknya lebih aktif untuk mencari informasi yang penting di perusahaan, dan lebih meningkatkan intensitas komunikasi dengan atasan, karena dengan hal itu, maka pekerjaan yang diberikan oleh atasan akan mudah untuk diselesaikan.
3. Atasan perlu forum-forum diskusi untuk para karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan kritikan dan saran pada perusahaan dengan

leluasa atau terbuka. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan kesatuan arah dan tujuan antara atasan dan bawahan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto., Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchajana. 2004. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hartono. 2004. *Statistik untuk Penelitian, Lembaga Studi Filsafat, kemasyarakatan, kependidikan, dan Perempuan (LSFKKP)*. Yogyakarta.
- Harwijaya, dkk. 2008. *Pedoman Penulisan ilmiah Proposal dan skripsi*. Yogyakarta : Tugu Publisher.
- Hasan, Iqbal. 2001. *Pokok-pokok Materi Statistik 1*. Jakarta : Kencana.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kriyanto, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nirmala, Andini T. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Prima Media.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Pace, Wayne. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. 2007. *Perilaku Individu dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robin, P. Stephen. 2008. *Perilaku Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Prenhallindo.

- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan ; Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Toha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Trihendradi, Cornelius. 2009. *Step by Step SPSS. Analisa Data Statistik*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.