

## **Pengaruh Komunikasi Organisasi Formal dan Komunikasi Organisasi Informal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada BKPP (Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan) Kab.Bandung**

<sup>1</sup> Emha Nisa Suparida, <sup>2</sup> Sri Suwarsi, <sup>3</sup>Dudung Andurrahman

<sup>1,2,3</sup>*Prodi Manajemen, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

e-mail: <sup>1</sup> [nisaemha@yahoo.com](mailto:nisaemha@yahoo.com)

**Abstrak:** Komunikasi merupakan alat penting bagi suatu organisasi, karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktivitas manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terpenting, manusia sebagai tenaga kerja mempunyai peranan yang sangat menentukan terhadap keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi-komunikasi yang terjadi dalam organisasi berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan yang terlibat dalam organisasi tersebut. Dari latar belakang pemikiran yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada BKPP Kab.Bandung, mengenai pengaruh komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data dari populasi keseluruhan karyawan pada BKPP Kab.Bandung yaitu sebanyak 65 orang. Sementara itu, pengumpulan data sekunder dilakukan dengan riset kepustakaan. Analisis regresi berganda dilakukan dalam penelitian ini untuk menganalisis data secara statistik. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 17,5% dan pengaruh komunikasi organisasi informal sebesar 24,6%. Secara simultan, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 26,6%.

**Kata kunci:** *komunikasi organisasi formal, komunikasi organisasi informal, kepuasan kerja karyawan*

### **A. Pendahuluan**

Werther dan Davis mengatakan bahwa organisasi tidak dapat berdiri tanpa komunikasi. Komunikasi merupakan suatu cara untuk menghubungi orang-orang lain dengan

perantara ide-ide, fakta-fakta, pikiran-pikiran, dan nilai-nilai. Komunikasi merupakan jembatan pengertian di antara orang-orang sehingga mereka dapat membagi apa yang mereka rasakan dan ketahuinya. Apabila tidak ada komunikasi, pegawai-pegawai tidak dapat mengetahui apa yang sedang dikerjakan oleh teman-teman mereka, manajemen tidak dapat menerima masukan informasi, dan manajemen tidak dapat memberikan instruksi-instruksi. Koordinasi pekerjaan menjadi mustahil, dan organisasi akan gagal karena tidak ada koordinasi. Kerjasama juga menjadi mustahil, karena orang-orang tidak dapat mengkomunikasikan atau memberitahukan kebutuhan dan perasaan mereka kepada orang-orang lain. Kita dapat mengatakan bahwa tiap tindakan komunikasi mempengaruhi organisasi.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005).

Secara umum, jaringan komunikasi dalam organisasi ini dapat dibedakan atas komunikasi formal dan komunikasi informal. Jaringan komunikasi formal salurannya

ditentukan oleh struktur yang telah direncanakan yang tidak dapat dipungkiri oleh organisasi. Komunikasi formal ini mencakup susunan tingkah laku organisasi, pembagian departemen maupun tanggung jawab tertentu, posisi jabatan, dan distribusi pekerjaan yang ditetapkan bagi anggota organisasi yang berbeda. Sedangkan jaringan komunikasi informal tidaklah direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur formal organisasi, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar di antara anggota organisasi. Yang termasuk komunikasi informal ini adalah berita dari mulut ke mulut mengenai diri seseorang, pimpinan maupun mengenai organisasi yang bersifat rahasia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang terkait dengan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan pada instansi pemerintahan BKPP sebagai objek dalam penelitian ini.

BKPP (Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan) Kab. Bandung merupakan suatu instansi pemerintahan yang mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kab. Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah no 10 tahun 2002 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah, yang mengacu kepada kebijakan pemerintah pusat.

Setiap organisasi ingin agar hubungan komunikasi antara unit-unit yang ada dalam sebuah organisasi berjalan secara baik sehingga dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap kesejahteraan perusahaan tersebut. Apabila komunikasi dalam organisasi antara atasan dan bawahan berjalan secara efektif, baik secara komunikasi organisasi formal maupun informal, maka hal ini akan menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi.

Tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis dan membuktikan adanya komunikasi organisasi formal pada BKPP Kab. Bandung.
- b. Menganalisis dan membuktikan adanya komunikasi organisasi informal pada BKPP Kab. Bandung
- c. Menganalisis dan membuktikan adanya kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.
- d. Menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.
- e. Menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.
- f. Menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh komunikasi organisasi formal dan informal secara simultan/ bersamaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BKPP Kab. Bandung.

## **B. Tinjauan Pustaka**

Komunikasi merupakan suatu medan yang sangat penting dalam manajemen organisasi, organisasi jelas memerlukan informasi, dengan berkembangnya organisasi kebutuhan informasi juga bertambah (Soekanto & Handoko, 1991 : 117). Komunikasi menyediakan alat-alat untuk pengambilan keputusan, melaksanakan keputusan,

menerima umpan balik, dan mengoreksi tujuan serta prosedur organisasi. “*Apabila komunikasi berhenti maka aktivitas organisasi akan berhenti. Dengan demikian tinggallah kegiatan-kegiatan individu yang tidak terorganisasi*” (Suprpto, 2006:100).

Para pakar dan praktisi komunikasi sepakat, bahwa komunikasi memiliki arti yang sangat penting, menempati posisi sentral dan strategis dalam menunjang kelancaran aktivitas manajerial organisasional. Mereka berpendapat bahwa tidak akan mungkin ada aktivitas kepemimpinan dan manajerial jika tanpa komunikasi.

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/ tingkatannya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program. (Arni Muhammad, 2009:65).

### **Komunikasi Organisasi Formal**

Komunikasi organisasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan di dalam lembaga formal melalui garis perintah atau sifatnya instruktif, berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing - masing yang tujuannya menyampaikan pesan yang terkait dengan kepentingan dinas. Suatu komunikasi juga dapat dikatakan formal ketika komunikasi antara dua orang atau lebih yang ada pada suatu organisasi dilakukan berdasarkan prinsip - prinsip dan struktur organisasi.

Menurut Moekijat (dalam 1993:125) Komunikasi formal terjadi di antara pegawai-pegawai melalui garis-garis kekuasaan yang dibuat oleh manajemen. Garis-garis ini merupakan sistem syaraf organisasi yang memberikan saluran-saluran melalui mana prosedur-prosedur dan praktek-praktek, instruksi jabatan dan dasar pemikiran, serta umpan balik tentang pelaksanaan pekerjaan orang bawahan diteruskan ke bawah dari manajemen yang lebih tinggi kepada pegawai-pegawai bawahan. Garis-garis ini juga merupakan saluran-saluran melalui mana terjadi komunikasi ke atas, artinya, orang-orang bawahan dapat didorong untuk menyatakan ide-ide, sikap-sikap, dan perasaan-perasaan mereka sendiri, jabatan mereka, kebijaksanaan-kebijaksanaan dan praktek-praktek perusahaan, dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan mereka.

### **Komunikasi Organisasi Informal**

Komunikasi organisasi informal menurut Mohammad (2007:124) adalah komunikasi yang tidak direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur organisasi formal, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar diantara anggota organisasi.

Adapun pendapat ahli menurut Moekijat (1993:132) komunikasi informal timbul untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Komunikasi seperti ini tidak disahkan oleh manajemen, dan tidak ada hierarki struktural yang telah dibuat sebelumnya dengan mana komunikasi informal ditentukan. Akan tetapi, justru karena komunikasi informal tidak ada sanksinya, adanya komunikasi tersebut tidak ada yang merintanginya. Pegawai-pegawai membentuk persahabatan, dan kelompok-kelompok kecil berkembang. Ini pada gilirannya akan memungkinkan pegawai mengisi saluran komunikasi dalam saluran formal. Oleh karena itu sistem komunikasi informal mempunyai dua tujuan.

Komunikasi informal memungkinkan pegawai-pegawai memenuhi kebutuhan mereka akan interaksi sosial. Komunikasi informal dapat juga meningkatkan pelaksanaan pekerjaan organisasi dengan menciptakan alternatif, dan sering lebih cepat dan lebih efisien, melalui saluran mana mengadakan komunikasi.

### Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja Karyawan, menurut Veithzal Rivai (2003:475) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

### C. Pembahasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.419 <sup>a</sup>	.175	.162	7.375

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Formal

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien korelasi komunikasi organisasi formal ( $X_1$ ) dengan kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) sebesar  $r = 0,419$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara komunikasi organisasi formal ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ). Jika diinterpretasikan menurut kepuasan kerja karyawan, maka eratnya korelasi komunikasi organisasi formal ( $X_1$ ) dengan kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) adalah cukup kuat karena berkisar pada  $0,40 - 0,599$  dan arahnya positif, ini berarti bila komunikasi organisasi formal meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

Koefisien Regresinya (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar  $0,175$  atau sebesar  $17,5\%$  diperoleh dari hasil ( $r^2 \times 100\% = 0,175 \times 100\% = 17,5\%$ ), artinya variabel kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) dipengaruhi oleh variabel komunikasi organisasi formal ( $X_1$ ) sebesar  $17,5\%$ , sedangkan sisanya  $82,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lain. Dan hasil koefisien regresi tersebut diketahui pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan termasuk kedalam pengaruh yang sangat rendah dan dapat diabaikan, karena berkisar  $0,00 \leq r \leq 0,175$ .

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 <sup>a</sup>	.246	.234	7.051

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Informal

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien korelasi komunikasi organisasi informal ( $X_2$ ) dengan kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) sebesar  $r = 0,496$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara komunikasi organisasi informal ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ). Jika diinterpretasikan menurut kepuasan kerja karyawan, maka eratnya korelasi komunikasi organisasi informal ( $X_2$ ) dengan kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) adalah cukup kuat karena berkisar pada  $0,40 - 0,599$  dan

arahnya positif, ini berarti bila komunikasi organisasi informal meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

Koefisien Regresinya (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,246 atau sebesar 24,6% diperoleh dari hasil ( $r^2 \times 100\% = 0,246 \times 100\% = 24,6\%$ ), artinya variabel kepuasan kerja karyawan (*Y*) dipengaruhi oleh variabel komunikasi organisasi informal (*X<sub>2</sub>*) sebesar 24,6%, sedangkan sisanya 75,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan hasil koefisien regresi tersebut diketahui pengaruh komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan termasuk kedalam pengaruh yang sangat kecil dan dapat diabaikan, karena berkisar  $0,00 \leq r \leq 0,754$ .

#### Output Pengaruh Komunikasi Organisasi Formal dan Komunikasi Organisasi Informal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 <sup>a</sup>	.266	.242	7.013

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Informal, Komunikasi Formal

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *R Square* sebesar positif 0,266. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel komunikasi organisasi formal dan variabel komunikasi organisasi informal secara bersama-sama sebesar 26,6%. Sisanya 73,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### Pengujian Secara Simultan Komunikasi Organisasi Formal dan Komunikasi Organisasi Informal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

##### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1104.959	2	552.480	11.233	.000 <sup>a</sup>
Residual	3049.502	62	49.186		
Total	4154.462	64			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Informal, Komunikasi Formal

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Hasil perhitungan pada tabel anova, menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $df_1=2$  dan  $df_2=62$  adalah 11,233 dengan  $sig=0,000$ . Pengujian dengan membandingkan  $F_{hitung} = 11,233 > F_{tabel} = 3,145$  maka  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan dari komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan kerja karyawan.

## D. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan komunikasi organisasi formal di BKPP Kab.Bandung, masuk dalam kategori cukup.

2. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan komunikasi organisasi informal di BKPP Kab.Bandung, masuk dalam kategori cukup.
3. Kepuasan kerja karyawan BKPP Kab.Bandung yang dilihat dari dimensi intrinsik dan ekstrinsik dinilai cukup, penilaian tersebut didapat dari hasil perhitungan, yaitu skor rata-rata kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori “cukup”. Artinya, kepuasan kerja karyawan BKPP Kab.Bandung cukup. Melalui uji regresi sederhana, komunikasi organisasi formal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dilihat dari perhitungan yang diperoleh yaitu nilai  $t_{hitung}$  variabel komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 3,660 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh komunikasi organisasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan di BKPP Kab.Bandung.
4. Melalui uji regresi sederhana, komunikasi organisasi informal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dilihat dari perhitungan yang diperoleh yaitu nilai  $t_{hitung}$  variabel komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 4,534 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh komunikasi organisasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan di BKPP Kab.Bandung.
5. Berdasarkan uji regresi berganda, didapat hasil  $f_{hitung}$  sebesar 11,233. Karena nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari komunikasi organisasi formal dan komunikasi organisasi informal secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan kerja karyawan.