

ANALISIS KEMAMPUAN, KOMUNIKASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. MITHA SARANA NIAGA.**EMI WAKHYUNI, SE., MSi¹ dan RINDI ANDIKA, SE., MM²**emiwakhuni@dosen.pancabudi.ac.id¹ – 081631244141rindiandika@dosen.pancabudi.ac.id² – 0811642713Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi**ABSTRAK**

Kemampuan karyawan harus ditingkatkan dengan bentuk pelatihan maupun peningkatan pendidikan karyawan sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan tidak lagi atau merasa tidak siap. Komunikasi organisasi harus lebih dibangun dengan rasa kekeluargaan sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan karena karyawan akan merasa bahwa perusahaan menjadi rumah kedua. Dari hasil penelitian diketahui kemampuan, komunikasi dan konflik kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan ($F_{hitung} 161,974 > F_{tabel} 2,80$) dan $sig 0,000 \leq 0,05$) dan secara parsial didapati hasil penelitian kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ($t_{hitung} 3,368 > t_{tabel} 1,67722$ dan $sig 0,002 \leq 0,05$), komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ($t_{hitung} 0,881 < t_{tabel} 1,67722$ dan $sig 0,383 > 0,05$) dan konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja ($t_{hitung} 6,736 > t_{tabel} 1,67722$ dan $sig 0,000 < 0,05$). Metode pengelolaan konflik kerja harus benar – benar dikuasai oleh pemimpin baik yang sekarang maupun yang akan datang karena dengan pengelolaan konflik kerja yang tepat, baik itu metode ataupun caranya-caranya, tetap dapat menjaga kepuasan kerja karyawan. Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Mitha Sarana Niaga, Penelitian lanjutan ini sangat diperlukan untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain secara signifikan demi peningkatan kepuasan kerja karyawan

Kata Kunci : kemampuan; komunikasi; konflik kerja kepuasan kerja

I. PENDAHULUAN**1.1. Tujuan**

- a. Menganalisis pengaruh secara bersama–sama kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerjakaryawan PT. Mitha Sarana Niaga
- b. Menganalisis pengaruh secara parsial kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga

1.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis, merupakan wahana melatih, menulis dan berpikir secara ilmiah dengan menerapkan teori dan literatur yang ada. Terutama pada bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerjakaryawan
- b. Sebagai masukan atau saran bagi PT. Mitha Sarana Niaga dalam hal kemampuan, komunikasi dan konflik kerja dalam mempengaruhi kepuasan kerja.
- c. Sebagai referensi bagi para akademis atau peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kemampuan

Menurut Thoha dalam Aristia, (2015:3) kemampuan adalah “merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman”.

2.2. Pengertian Komunikasi

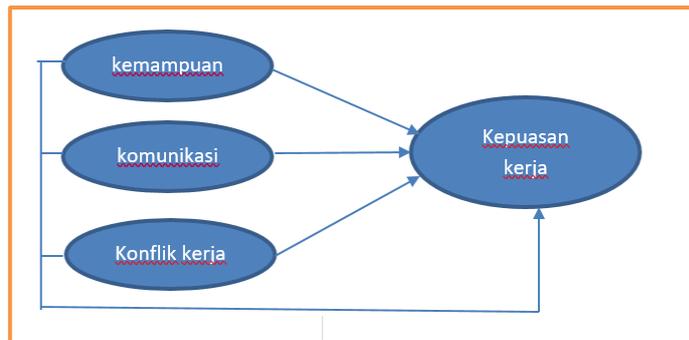
Rogers dalam Lanani, (2013:15) mendefinisikan komunikasi sebagai “proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya”. Selanjutnya Herbert dalam Lanani, (2013:15) menyatakan bahwa “komunikasi merupakan proses dipindahkannya pengetahuan dari seseorang kepada orang lain, dengan maksud mencapai beberapa tujuan khusus”. Berikutnya menurut Handoko (2017:269) komunikasi adalah “proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Selanjutnya menurut Louis Forsdale dalam Arifindkk, (2017:155), “*communication is the process by which system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*”. Komunikasi diartikan sebagai suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah

2.3. Pengertian Konflik Kerja

Menurut Handoko (2017:344) konflik adalah “sebagai segala macam interksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak”. Selanjutnya menurut Handoko (2017:344) konflik organisasi adalah “ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota – anggota atau kelompok – kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya – sumber daya yang terbatas atau kegiatan – kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaaan status, tujuan, nilai atau persepsi”. Berikutnya Romanti (2016:20) menyatakan konflik adalah “kondisi yang dipersepsikan ada diantara pihak – pihak (individu, kelompok dan lain – lain) dimana salah satu pihak atau lebih merasakan adanya ketidaksesuaian tujuan dan peluang untuk mencampuri usaha pencapaian tujuan pihak lain”. Selanjutnya menurut Robbins dalam Arifin, (2017:110) konflik adalah “suatu kondisi dimana satu pihak merasakan pihak lain telah mempengaruhi secara negative atau akan segera mempengaruhi secara negative sesuatu yang diperhatikan pihak pertama”.

2.4. Kerangka Konseptual / Kerangka Berfikir

Untuk mengetahui pengaruh kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran. Kemampuan, komunikasi dan konflik kerja adalah sebagai variabel bebas (variabel Independen atau X_1, X_2, X_3), sedangkan kepuasan kerja adalah variabel terikat (variabel dependen atau Y).



III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2012:7) penelitian asosiatif adalah “merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih” sedangkan pendekatan yang peneliti pergunakan adalah pendekatan kuantitatif yang lebih menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistic

3.2. Populasi & Sampel

Menurut Sugiyono (2012:117) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah 52 orang.

Sampel

Menurut Rusiadi,dkk,2014:31 sampel adalah “bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi yakni 52 orang.

3.3. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan 2 metode :

- a. Wawancara
Pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada responden yakni karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.
- b. Kuesioner
Yaitu dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota, tentang persepsi mengenai faktor lingkungan fisik, lingkungan non fisik, komitmen kerja serta stres kerja pada karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

IV. ANALISIS & PEMBAHASAN

4.1. Pengujian hipotesis

4.1.1. Uji Validitas

Menurut Situmorang dan Lufti (2012:76) Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu alat pengukur dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel, jika r hitung > dari r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus α .

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Situmorang dan Lufti (2012:114) uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square (OLS)*

4.1.4. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal”. (Situmorang dan Lufti, 2012:100).

4.1.5. Uji Heteroskedastisitas

“Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Jika varians sama, dan ini yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas. Sedangkan jika varians tidak sama dikatakan terjadi heteroskedastisitas”. (Situmorang dan Lufti, 2012:108).

4.1.6. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam regresi.

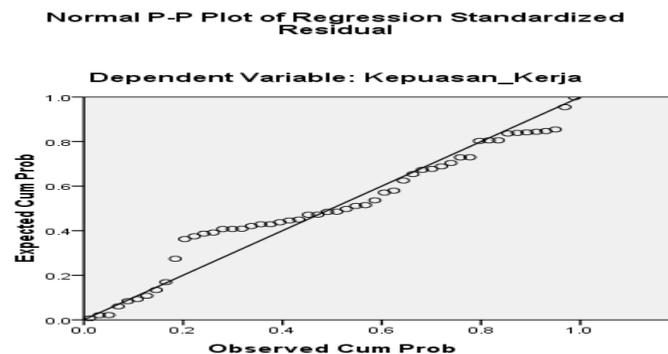
4.2. PEMBAHASAN

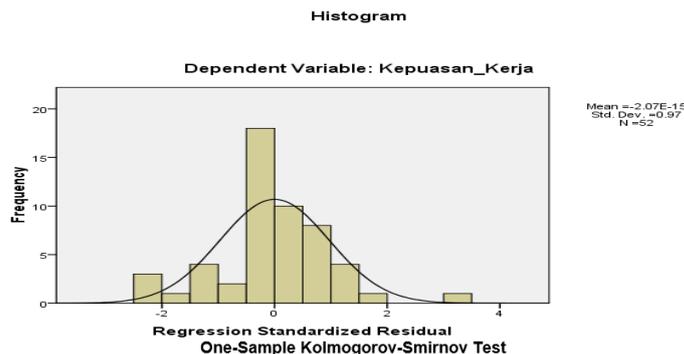
Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kemampuan, komunikasi dan konflik kerja berpengaruh secara parsial/sebagian dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada tingkat kepercayaan (*Confidence Interval*) 95% atau level pengujian hipotesis 5% dengan uji t hipotesis yang dianjurkan.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.826	1.892		-.965	.339
	Kemampuan	.281	.083	.257	3.368	.002
	Komunikasi	.158	.180	.099	.881	.383
	Konflik_Kerja	.684	.102	.652	6.736	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kemampuan	Komunikasi	Konflik_Kerja	Kepuasan_Kerja
N		52	52	52	52
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	37.52	25.15	38.29	38.88
	Std. Deviation	4.800	3.280	4.999	5.246
Most Extreme Differences	Absolute	.088	.174	.153	.137
	Positive	.088	.082	.107	.122
	Negative	-.083	-.174	-.153	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		.638	1.252	1.101	.991
Asymp. Sig. (2-tailed)		.810	.087	.177	.280

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

4.2.1. Pengaruh Kemampuan terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 3,368 > t_{tabel} 1,67722$ dan nilai probabilitas signifikan $0,002 \leq 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa hipotesa diterima yakni ada pengaruh kemampuan terhadap kepuasan kerja karyawan

4.2.2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 0,881 < t_{tabel} 1,67722$ dan nilai probabilitas signifikan $0,383 > 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa hipotesa ditolak yang artinya tidak ada pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan

4.2.3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 6,736 > t_{tabel} 1,67722$ dan nilai probabilitas signifikan $0,000 \leq 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa hipotesa diterima yakni ada pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.3.1. Uji Reliabilitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.954 ^a	.910	.904	1.621

a. Predictors: (Constant), Konflik_Kerja, Kemampuan, Komunikasi
 b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa besarnya adjusted R_{Square} sebesar 0,904 berarti 90,4 % variasi kepuasan kerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen kemampuan, komunikasi dan konflik kerja. Sedangkan sisanya ($100\% - 90,4\% = 9,6\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel di luar model penelitian.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemampuan, komunikasi dan konflik kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Kemampuan dan konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga dan Komunikasi tidak berpengaruh secara terpisah terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga.
3. Besarnya pengaruh variabel kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja yakni 90,4% sedangkan sisanya sebesar 9,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel di luar model penelitian ini.

A. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk pihak-pihak yang berkepentingan yaitu :

1. Kemampuan karyawan harus ditingkatkan dengan bentuk pelatihan maupun peningkatan pendidikan karyawan sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan tidak lagi atau merasa tidak siap.
2. Komunikasi organisasi harus lebih dibangun dengan rasa kekeluargaan sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan karena karyawan akan merasa bahwa perusahaan menjadi rumah kedua.
3. Metode pengelolaan konflik kerja harus benar – benar dikuasai oleh pemimpin baik yang sekarang maupun yang akan datang karena dengan pengelolaan konflik kerja yang tepat, baik itu metode ataupun caranya-caranya, tetap dapat menjaga kepuasan kerja karyawan.

Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Mitha Sarana Niaga, Penelitian lanjutan ini sangat diperlukan untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain secara signifikan demi peningkatan kepuasan kerja karyawan

4. Metode pengelolaan konflik kerja harus benar – benar dikuasai oleh pemimpin baik yang sekarang maupun yang akan datang karena dengan pengelolaan konflik kerja yang tepat, baik itu metode ataupun caranya-caranya, tetap dapat menjaga kepuasan kerja karyawan.
5. Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga, Penelitian lanjutan ini sangat diperlukan untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain secara signifikan demi peningkatan kepuasan kerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- A.A . Anwar Prabu Mangkunegara, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Analisa, Lucky Wulan, 2011. "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang)", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arep dan Tanjung, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, BPEC, Yogyakarta.
- Eka S, Dwi Silvia, Bambang Swasto Sunuharyo dan Hamidah Nayati Utami, 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang), **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**, Vol. 40, No. 1, Hal. 76-85.
- Gibson, *et al*, 2009. *Organisasi*, Edisi ke lima, Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2008. *Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Penerbit: BPFE, Yogyakarta.
- Ivancevich, J. M., Robert, K., Michel T. M., 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jilid 1, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Joseph, Intan, 2016. Analysis The Influence Of Physical Work Environment And Non- Physical Work Environment On Employee Productivity In General Hospital GMIM Kalooran Amurang South Minahasa Regency, **Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi**, Volume 16, No. 04, Hal. 407-420.
- McGuire, David, dan Lauren McLaren, 2009. The Impact of Physical Environment on Employee Commitment in Call Centres: The Mediating Role of Employee Well-Being, **Team Performance Management**, Vol. 15, No. ½, p. 35-48.
- Munandar, Ashar Sunyoto, 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*, Universitas Indonesia (UI Press), Jakarta.
- Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadini dan Lina Ismawati, 2010. *Penulisan Karya Ilmiah : Panduan Awal menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*, Penerbit Genesis, Bekasi.
- Nuraini, T, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yayasan Aini Syam, Pekanbaru.
- N Setiawan, Isa Indrawan, E Wakhyuni, 2018 , *Human Resources Development*, CV. Manhaji
- Prasasti, Vivin Tri dan Ahyar Yuniawan, 2017. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Organizational Citizenship *Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening, **Diponegoro Journal Of Management**, Volume 6, Nomor 1, Hal. 1-14.
- Prasetya, Yosep Budi, 2009. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Tingkat Stres dan Kejenuhan Karyawan, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Rahayu, Yulia Febriani, 2014. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Stres Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PJ. Muria Jaya Kudus, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muris Kudus, Kudus.

Jurnal

N Setiawan (2017) Pengaruh Performance, Orientasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pt. Gudang Garam Tbk. Cabang Medan

N Setiawan (2018) Analisis Komitmen Organisasi, Iklim Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan