

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK MANDIRI KC JAKARTA KOTA

Astri Susanti Noor
STIE Pariwisata Internasional (STEIN)

Salman Paludi
STIE Pariwisata Internasional (STEIN)

ABSTRACT

Purpose- This study aims to determine the effect of interpersonal communication, compensation, and motivation on job satisfaction of employee of Bank Mandiri Branch of Jakarta Kota. The type of data in this study are primary or data derived from respondents.

Design/methodology/approach- Data collection can be done through a questionnaire instrument. The population in this study were all employees in the Bank Mandiri area of Branch Jakarta Kota with a sample of 100 respondents and were randomly selected (Purposive Sampling), the method of analysis used descriptive and quantitative methods.

Findings- From the results of research on partial variables, the value of t arithmetic is greater than t table, then H_a shows and states there is a positive and significant effect between interpersonal communication, compensation, and motivation on job satisfaction. While the percentage of influence on interpersonal communication, compensation and motivation provided to employees of Bank Mandiri KC Jakarta Kota is 20,16. While the rest is influenced by other variables such as work environment factors and leadership style.

Keywords: interpersonal communication, compensation, motivation, job satisfaction.

Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah aset terpenting untuk mencapai tujuan dan mempunyai peran strategis yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas. Dengan kata lain, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (karyawan) untuk menjalankan seluruh kegiatannya. Di zaman globalisasi saat ini, sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam bekerja. Bekerja merupakan tuntutan setiap manusia yang mulai beranjak dewasa. Bekerja menjadi kunci utama untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik. Bekerja juga merupakan salah satu kebutuhan bagi setiap manusia demi memenuhi kebutuhannya, diantaranya kebutuhan fisik dan rasa aman yang diartikan sebagai pemuasan terhadap rasa lapar, haus, tempat tinggal dan perasaan aman dalam menikmati semua hal tersebut. Kebutuhan sosial yang menunjukkan

ketergantungan satu sama lain sehingga beberapa kebutuhan dapat terpuaskan karena di tolong orang lain, dan kebutuhan ego yang berhubungan dengan keinginan untuk bebas mengerjakan sesuatu sendiri dan merasa puas bila berhasil menyelesaikannya.

Salah satu indikasi bahwa manusia adalah makhluk sosial, adalah adanya perilaku komunikasi antarmanusia. Manusia tidak dapat hidup sendiri, pasti membutuhkan orang lain. Sebagai makhluk sosial, manusia akan selalu berkeinginan untuk berbicara, tukar-menukar gagasan, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya dapat terpenuhi melalui kegiatan interaksi dengan orang lain dalam suatu sistem sosial tertentu. Salah satu jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi

interpersonal atau komunikasi antarpribadi. Tidak mengherankan apabila banyak orang menganggap bahwa komunikasi interpersonal itu mudah dilakukan, semudah orang makan dan minum.

Menurut Roudhonah [1], mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Pengertian proses mengacu pada perubahan tindakan (*action*) yang berlangsung terus-menerus. Komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal-balik. Sedangkan makna, yaitu sesuatu yang dipertukarkan dalam proses tersebut adalah kesamaan pemahaman di antara orang-orang yang berkomunikasi terhadap pesan-pesan yang digunakan dalam proses komunikasi.

Selain dari pada komunikasi interpersonal yang dibutuhkan untuk berinteraksi dalam bekerja, pemberian kompensasi merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Menurut Hanggraeni [2], kompensasi atau *compensation* adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa yang diberikan bagi organisasi atas pekerjaan yang telah dilakukan. Sistem kompensasi ini harus dikelola secara serius dan tepat oleh perusahaan. Apabila tidak dikelola dengan baik bisa mengakibatkan *pay dissatisfaction* yaitu perasaan ketidakpuasan karyawan atas balas jasa yang diterimanya

Setelah kompensasi, faktor lain yang dibutuhkan adalah motivasi. Menurut Veithzal [3] motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu : arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja). Motivasi meliputi

perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan. Selain itu motivasi dapat pula diartikan sebagai dorongan individu untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka.

Kemudian faktor terakhir yang tidak kalah penting adalah kepuasan. Sesuai dengan kodratnya, kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, baik jenis maupun tingkatnya, bahkan manusia memiliki kebutuhan yang cenderung tak terbatas. Artinya, kebutuhan selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimilikinya, dicapai dan dinikmati. Untuk itu manusia terdorong untuk melakukan aktivitas yang disebut dengan kerja. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tannady [4]. Bahwa setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tinglat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Adapun tujuan dari ini penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal,

kompensasi dan motivasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan

Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain (pihak lain). Menurut Suryanto [5], pengertian komunikasi tersebut dikaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus membawa hasil di antara orang-orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan di antara orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Oleh karena itu, setiap orang dituntut memiliki keterampilan komunikasi interpersonal agar dapat berbagi informasi, bergaul, dan menjalin kerja sama untuk bertahan hidup.

Dimensi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal menurut Aw [6] memiliki tujuh indikator seperti berikut :

1. Sumber/Komunikator. Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional, maupun informasional dengan orang lain.
2. Encoding. Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikasi.
3. Pesan. Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain.

4. Saluran. Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum.
5. Penerima/Komunikasi. Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan.
6. Decoding. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli.
7. Respon. Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif.

Kompensasi

Kompensasi adalah seluruh *extrinsic rewards* yang diterima oleh karyawan dalam bentuk upah atau gaji, insentif atau bonus, dan beberapa tunjangan (*benefits*) menurut Fajar dan Heru [7]. *Extrinsic rewards* adalah imbalan yang dikontrol dan didistribusikan secara langsung oleh organisasi dan sifatnya berwujud. Upah atau gaji pokok adalah pembayaran yang diterima karyawan secara bulanan, mingguan, atau setiap jam sebagai hasil dari pekerjaan mereka. Insentif merupakan imbalan yang ditambahkan terhadap upah atau gaji dan biasanya berkaitan secara langsung dengan prestasi kerja (seperti bonus, komisi, *profit sharing*, dan *piece rate plans*). Sedangkan *benefits* adalah imbalan yang diterima karyawan sebagai hasil dari pekerjaan dan posisi mereka dalam organisasi (seperti pembayaran di hari libur, asuransi kesehatan, asuransi jiwa dan tunjangan pensiun). Pembayaran (*pay*) adalah penerimaan karyawan secara nyata sebagai hasil dari pekerjaan mereka.

Sedangkan menurut Hanggraeni [2], kompensasi atau *compensation* adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa yang diberikan oleh organisasi atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Dimensi Kompensasi

Menurut Mondy dalam Sudaryo *et al* [8] mengemukakan bahwa indikator kompensasi adalah sebagai berikut :

1. *Financial Compensation* (kompensasi finansial). Kompensasi finansial artinya kompensasi yang diwujudkan dengan sejumlah uang kartal kepada karyawan yang bersangkutan. Implementasi kompensasi finansial dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) *Direct Financial Compensation* (kompensasi finansial langsung). Kompensasi finansial langsung adalah pembayaran berbentuk uang yang karyawan terima secara langsung dalam bentuk gaji/upah, tunjangan ekonomi, bonus dan komisi. Gaji adalah balas jasa yang dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan yang pasti, sedangkan upah adalah balas jasa yang dibayarkan kepada pekerja dengan berpedoman pada perjanjian yang disepakati pembayarannya.

b) *Indirect Financial Compensation* (kompensasi finansial tak langsung). Kompensasi finansial tidak langsung adalah termasuk semua penghargaan keuangan yang tidak termasuk kompensasi langsung. Wujud dari kompensasi tak langsung meliputi program asuransi tenaga kerja (jamsostek), pertolongan sosial, pembayaran biaya sakit (berobat), cuti, dan lain-lain.

2. *Nonfinancial Compensation* (kompensasi nonfinansial). Kompensasi nonfinansial adalah balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan bukan berbentuk uang, tapi berwujud fasilitas.

Kompensasi jenis ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) *Nonfinancial The Job* (kompensasi berkaitan dengan pekerjaan). Kompensasi nonfinansial mengenai pekerjaan ini dapat berupa pekerjaan yang menarik, kesempatan untuk berkembang, pelatihan, wewenang, dan tanggung jawab, serta penghargaan atas kinerja. Kompensasi bentuk ini merupakan perwujudan dari pemenuhan kebutuhan harga diri (*esteem*) dan aktualisasi (*self actualization*).

b) *Nonfinancial Job Environment* (kompensasi berkaitan dengan lingkungan pekerjaan). Kompensasi nonfinansial mengenai lingkungan pekerjaan ini dapat berupa supervisi kompetensi (*competent supervision*).

Motivasi

Motivasi adalah seseorang yang termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya dan organisasi tempat seseorang bekerja menurut Hamali [9]. Seseorang yang tidak termotivasi hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Konsep motivasi merupakan sebuah konsep penting dalam studi tentang kinerja kerja individual. Motivasi merupakan sebuah determinan penting bagi kinerja individual.

Pada dasarnya motivasi sebagaimana yang dikatakan Veithzal *et al* [3], dapat memacu karyawan untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan mereka. Hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga berpengaruh pada pencapaian perusahaan. Sumber motivasi ada tiga faktor, yakni: (1) kemungkinan untuk berkembang, (2) jenis pekerjaan, (3) apakah mereka dapat merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan

tempat mereka bekerja. Di samping itu terdapat beberapa aspek yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan, yakni: rasa aman dalam bekerja, mendapatkan gaji yang adil dan kompetitif, lingkungan kerja yang menyenangkan, penghargaan atas prestasi kerja dan perlakuan yang adil dari manajemen. Dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pekerjaan yang menarik menantang, kelompok dan rekan-rekan kerja yang menyenangkan, kejelasan akan standar keberhasilan, output yang diharapkan serta, bangga terhadap pekerjaan dan perusahaan dapat menjadi faktor pemicu kerja karyawan.

Dimensi Motivasi

Menurut Sutrisno [10] indikator yang memengaruhi motivasi adalah sebagai berikut :

1. Faktor *Intern*

- a) Keinginan untuk dapat hidup. Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya. Misalnya untuk mempertahankan hidup manusia perlu makan dan untuk memperoleh makan ini, manusia mau mengerjakan apa saja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan.
- b) Keinginan untuk dapat memiliki. Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk dapat mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau kerja. Contohnya, keinginan untuk dapat memiliki sepeda motor dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

- c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri, mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rezeki, sebab status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja, dan sebagainya.
 - d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Keinginan untuk memperoleh pengakuan, meliputi :
 - 1) Adanya penghargaan terhadap prestasi
 - 2) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
 - 3) Pimpinan yang adil dan bijaksana
 - 4) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat
 - e) Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja.
- #### 2. Faktor *Extern*
- a) Kondisi lingkungan kerja. Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan.
 - b) Kompensasi yang memadai. Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.
 - c) Supervisi yang baik. Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan,

membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

- d) Adanya jaminan pekerjaan. Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan.
- e) Status dan tanggung jawab. Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja.
- f) Peraturan yang fleksibel. Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Oleh karena itu, biasanya peraturan bersifat melindungi dan dapat memberikan motivasi para karyawan untuk bekerja lebih baik

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal menurut Badriyah [12]. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerjanya akan meningkat secara optimal.

Selain dari pada itu kepuasan kerja merupakan salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi menurut Hartati [13]. Dari beberapa penelitian ditemukan bahwa dampak kepuasan kerja lebih banyak pada produktivitas karyawan, dan tingkat

pergantian karyawan. Apabila karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, maka ia melaksanakan tugas pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas. Dengan kata lain, kepuasan kerja pada karyawan akan memengaruhi tingkat produktivitasnya, di mana produktivitas kerja akan memengaruhi tingkat keberhasilan atau kemajuan organisasi.

Dimensi Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja menurut Hartati [13], yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan, serta perasaan seseorang akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*supervisor*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu /teman sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*workers*), faktor ini membahas tentang hubungan antara pegawai dengan atasannya dan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.
4. Promosi (*promotion*), promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
5. Gaji/Upah (*pay*), gaji merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

1.	Penulis	Andi Radhitya Rizaldi [14]
	Judul	Pengaruh komunikasi interpersonal, motivasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. BNI TBK, KCU JPK Bandung
	Metode	Analisis regresi linear berganda
	Hasil	Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Tabel Lanjutan

2.	Penulis	Althisa Paramartha [15]
	Judul	Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Galamedia Bandung Perkasa
	Metode	Analisis regresi linear berganda
	Hasil	Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
3	Penulis	Andhika Irawan [16]
	Judul	Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana
	Metode	Analisis regresi linear berganda
	Hasil	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Hipotesis Penelitian

1. H1 : adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Mandiri KC Jakarta Kota.
2. H2 : adanya pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Mandiri KC Jakarta Kota.
3. H3 : adanya pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Mandiri KC Jakarta Kota.
4. H4 : adanya pengaruh komunikasi interpersonal, kompensasi dan motivasi secara simultan kepuasan kerja karyawan di Bank Mandiri KC Jakarta Kota.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi r_{hitung} . Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2 yang menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,444 untuk sampel sebanyak 20 orang pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ atau sebesar 0,05. Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga pernyataan dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil tabel 2 menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal terdapat 7 pertanyaan yang valid. Pada variabel Kompensasi terdapat 8 pertanyaan yang valid. Kemudian pada variabel Motivasi terdapat 11 pertanyaan

yang valid. Selanjutnya untuk variabel Kepuasan Kerja terdapat 8 pertanyaan yang valid. Sehingga pertanyaan dari ke empat variabel tersebut dapat digunakan sebagai angket.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Valid
Komunikasi Interpersonal	7
Kompensasi	8
Motivasi	11
Kepuasan Kerja Karyawan	8

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur konsistensi instrumen dalam melakukan pengukuran. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan atau dapat dipercaya dari suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Komunikasi Interpersonal	0,943
Kompensasi	0,845
Motivasi	0,830
Kepuasan Kerja Karyawan	0,928

Dari hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* yang cukup besar diatas 0,7 yaitu 0,943 untuk variabel Komunikasi Interpersonal, 0,845 untuk variabel Kompensasi, 0,830

untuk variabel Motivasi, 0,928 untuk variabel Kepuasan Kerja Karyawan.

Uji Normalitas Data

Uji ini dilakukan apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Tabel 4 adalah uji normalitas data dengan menggunakan program SPSS versi 20. Dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov, dengan taraf nyata $\alpha = 5\% = 0,05$, nilai signifikansi hasil Uji Kolmogorov Smirnov pada tabel di atas ditemukan nilai signifikansi adalah $0,800 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

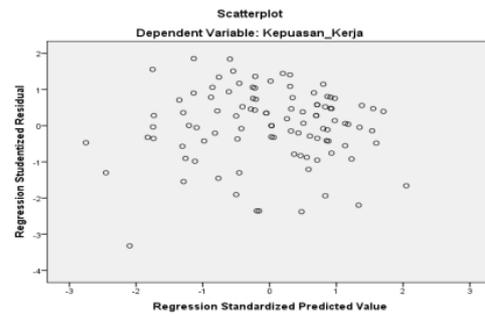
Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,24091028
Most Extreme Differences	Absolute	,100
	Positive	,100
	Negative	-.086
Kolmogorov-Smirnov Z		,858
Asymp. Sig. (2-tailed)		,453
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.



Gambar 1. Hasil uji Hetero kedastisitas

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas atau *independent variable*. dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Tabel 5. Hasil uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a		
	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Komunikasi Interpersonal	,879	1,138
	Kompensasi	,897	1,115
	Motivasi	,939	1,065

Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinearitas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 untuk keempat variabel maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah empat variabel secara

signifikan mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Untuk uji linearitas pada SPSS versi 20 digunakan *Test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan kerja * Komunikasi Interpersonal	Linearity	61,084	1	61,084	5,586	0,020
Kepuasan Kerja * Kompensasi	Linearity	129,645	1	129,645	10,421	0,002
Kepuasan Kerja * Motivasi	Linearity	107,244	1	107,244	10,215	0,002

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa nilai signifikan x_1 pada linierity sebesar 0, dan nilai signifikan x_2 pada linierity 0. Karena signifikan kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variable komunikasi interpersonal, kompensasi, dan motivasi terdapat hubungan yang linier. Dengan ini maka asumsi linieritas terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih,

regresinya disebut regresi berganda. Hal ini terjadi karena variabel independen mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda. Dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 20, model regresi yang menunjukkan hubungan antara variabel komunikasi interpersonal, variabel kompensasi dan variabel motivasi dengan kepuasan kerja karyawanb disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta
	B	Std. Error	
(Constant)	10,918	4,79473	
1 Komunikasi Interpersonal	.253	.118	.209
Kompensasi	.330	.142	.224
Motivasi	.177	.056	.299

Dari tabel di atas didapatkan bahwa model regresi linier yang dihasilkan adalah: Kepuasan Kerja Karyawan = 10,918 + 0,253 Komunikasi Interpersonal + 0,330 Kompensasi + 0,177 Motivasi

1. Nilai koefisien konstanta = 10,918 memberikan arti bahwa Kepuasan Kerja Karyawan akan bernilai 10,918 jika seluruh variabel bebas memiliki nilai 0.
2. Nilai koefisien Komunikasi Interpersonal sebesar 0,253 memberikan arti bahwa jika terjadi kenaikan Komunikasi Interpersonal sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Kerja

Karyawan akan meningkat sebesar 0,253 kali.

3. Nilai koefisien Kompensasi 0,330 memberikan arti bahwa jika terjadi kenaikan Kompensasi sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Kerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,330 kali.
4. Nilai koefisien Motivasi sebesar 0,177 memberikan arti bahwa jika terjadi kenaikan Motivasi sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Kerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,177 kali.

Uji F (Anova)

Untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang dihasilkan dapat digunakan sebagai model untuk memprediksi Pengaruh Komunikasi

Interpersonal, Kompensasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan maka perlu menggunakan uji F/ANOVA. Berikut ini akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel seperti dibawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji F (Anova)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	262.904	3	87.635	8.091	.000b
1 Residual	1039.846	96	10.832		
Total	1302.750	99			

Dengan menggunakan taraf nyata, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima pada taraf nyata tersebut. Hal ini memberi kesimpulan bahwa ada pengaruh nyata antara variabel Komunikasi Interpersonal, Kompensasi dan Motivasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Mandiri KC Jakarta Kota. Hasil penelitian diatas sejalan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Putra [17] yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa (X_1) Kompensasi, (X_2) Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel motif Kepuasan Kerja Karyawan.

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (komunikasi interpersonal, kompensasi dan motivasi) terhadap variabel dependen (kepuasan kerja karyawan). Dengan melihat output SPSS, berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial dengan uji t.

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (t)

Model	t	Sig.
Komunikasi Interpersonal	2.148	.034
1 Kompensasi	2.327	.022
Motivasi	3.180	.002

Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X_1) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Hasil uji t untuk variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh dengan tingkat signifikansi 0,034 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka $0,034 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian maka, hipotesis pertama dapat diterima, bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa semakin baik hubungan komunikasi interpersonal maka kepuasan kerja karyawan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizaldi [14] bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Bank Mandiri KC Jakarta Kota selalu mengedepankan hubungan tata cara berkomunikasi dengan baik. Bank Mandiri KC Jakarta Kota selalu menjalin hubungan komunikasi interpersonal dengan mengedepankan sikap keterbukaan antar karyawan untuk mengatasi konflik dan permasalahan yang mungkin terjadi antar sesama karyawan.

Pengaruh Kompensasi (X_2) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Hasil uji t untuk variabel Kompensasi diperoleh dengan tingkat signifikansi 0,022 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka $0,022 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian

maka, hipotesis pertama dapat diterima, bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa semakin baik pemberian kompensasi maka kepuasan kerja karyawan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Paramartha [15] disebutkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Bank Mandiri KC Jakarta Kota memberikan kompensasi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. PT Bank Mandiri Persero Tbk sebagai perusahaan induk memiliki jumlah karyawan sebanyak 38.307 orang, dengan begitu banyaknya karyawan, tentu saja PT Bank Mandiri Persero Tbk selalu memberikan kompensasi yang sesuai.

Pengaruh Motivasi (X₃) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Hasil uji t untuk variabel Motivasi diperoleh dengan tingkat signifikansi 0,002 dengan menggunakan batas signifikansi

0,05, maka $0,002 < 0,05$ yang berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dengan demikian maka, hipotesis pertama dapat diterima, bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa semakin baik suatu motivasi maka kepuasan kerja karyawan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irawan [16] bahwa ada pengaruh variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Bank Mandiri KC Jakarta Kota juga memberikan motivasi kepada karyawan agar meningkatkan semangat dalam bekerja. PT Bank Mandiri Persero Tbk sebagai perusahaan induk memiliki jumlah karyawan sebanyak 38.307 orang, dengan begitu banyaknya karyawan, tentu saja PT Bank Mandiri Persero Tbk selalu memberikan kompensasi yang sesuai.

Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Variabel	Parsial	Kategori	R _{table}	kesimpulan	Koefisien Determinasi (%)
Komunikasi Interpersonal	0.214	Lemah	4,57%	0,196	Nyata
Kompensasi	0.231	Lemah	5,33%	0,196	Nyata
Motivasi	0.309	Lemah	9,54%	0,196	Nyata
Kepuasan Kerja Karyawan	0.449	Sedang	20,16%	0,196	Nyata

Berdasarkan hasil analisis tabel 10 nilai koefisien korelasi parsial variabel komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,214 karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dan masuk dalam kategori lemah. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan di antara orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Hubungan komunikasi interpersonal yang baik akan lebih meningkatkan efisiensi

dalam bekerja, sedangkan hubungan komunikasi interpersonal yang kurang baik akan membuat pekerjaan menjadi terhambat. Nilai koefisien determinasi variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan adalah 4,57%. Dapat diartikan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial adalah 4,57%.

Nilai koefisien korelasi parsial variabel kompensasi dengan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,231, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi

interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dan masuk dalam kategori lemah. Karena ada beberapa responden yang merasa tidak puas dengan kompensasi yang di dapat dari Bank Mandiri. Nilai koefisien determinasi variabel kompensasi terhadap kepuasan kerja adalah 5,33%. Dapat diartikan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial adalah 5,33%

Nilai koefisien korelasi parsial variabel motivasi dengan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,309 karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja karyawan dan masuk dalam kategori sedang. Hal ini dipengaruhi oleh responden yang menjawab setuju pada pernyataan variabel motivasi mereka bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena menjadi tulang punggung keluarga. Nilai koefisien determinasi variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan adalah 9,54%. Dapat diartikan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial adalah 9,54%.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian di Bank Mandiri daerah Jakarta Kota, sebanyak 100 responden, berdasarkan analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan:

1. Ada pengaruh yang nyata variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja dengan kontribusi sebesar 4,57%.
2. Ada pengaruh yang nyata variabel kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 5,33%.
3. Ada pengaruh yang nyata variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 9,54%.
4. Jika variabel digabungkan secara bersama-sama ditemukan bahwa ada

pengaruh yang nyata ketiga variabel secara bersama-sama untuk menentukan kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 20,16%, dimana faktor lain yang turut berpengaruh seperti lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan yaitu sebesar 79,84%.

Saran

Dari hasil penelitian ini yang Dari hasil penelitian ini yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan korelasi dan koefisien hasil komunikasi interpersonal dan motivasi diketahui dalam katagori lemah perlu adanya perbaikan dalam hubungan berkomunikasi dan produktivitas yang lebih untuk komunikasi interpersonal disetiap berkomunikasi, motivasi perlu adanya gairah dan semangat kerja yang benar lagi agar sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Berdasarkan korelasi dan koefisien hasil kompensasi diketahui dalam katagori lemah. Menurut saya Bank Mandiri perlu berinovasi terhadap kompensasi untuk menghargai karyawan dan menjamin keadilan gaji.
3. Perlu adanya penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan dengan menambah variabel lain seperti lingkungan kerja dan kompetensi. Agar terciptanya kesempurnaan penelitian dalam bidang sumber daya manusia.

Daftar Pustaka

- [1.] Roudhonah. (2019), *Ilmu Komunikasi*, Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- [2.] Hanggraeni, Dewi. (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- [3.] Veithzal, Mansyur, Toby, dan Willy (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- [4.] Tannady, Hendy. (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Expert.
- [5.] Suryanto. (2017), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Pustaka Setia.
- [6.] Aw, Suranto. (2011), *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [7.] Fajar dan Heru. (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- [8.] Sudaryo Yoyo, Aribowo Agus dan Sofiati Nunung Ayu. (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompnesasi Tidak Langsung Dan Lingkungan Kerja Fisik*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- [9.] Hamali, Arif. (2016), *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : CAPS.
- [10.] Sutrisno, Edy. (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana.
- [11.] Anshory, Al Fadjar dan Indrasari Methiana. (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sidoarjo : Indomedia Pustaka.
- [12.] Badriyah, Mila. (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : CV Pustaka Setia.
- [13.] Hartatik, Puji Indah. (2014), *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, Yogyakarta : Laksana.
- [14.] Rizaldi, Radithya Andi. 2013. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. BNI TBK, KCU JPK Bandung. Skripsi. Telkom University.
- [15.] Paramartha, Althisa. 2013. Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Galamedia Bandung Perkasa. Skripsi. Universitas Widyatama.
- [16.] Irawan, Andhika. 2012. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Skripsi. Universitas Indonesia
- [17.] Putra, Septian Adistyana. 2011. Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Borwita Citra Prima di Sidoarjo. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".