

RINGKASAN

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL MELALUI KEPUASAN KERJA ANGGOTA ORGANISASI

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan bermasyarakat. Berbagai macam upaya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan anggota organisasi dalam berinteraksi dan berkomunikasi, baik antar anggota organisasi maupun dengan orang lain di luar organisasi.

Downs dan Hazen (1977) dalam Varona (1996) mendekomposisikan kepuasan dalam berkomunikasi ke dalam 8 (delapan) faktor, yaitu perspektif organisasi; umpan balik pribadi; integrasi organisasional; komunikasi dengan penyelia; iklim komunikasi; komunikasi horisontal; kualitas media komunikasi; dan komunikasi dengan bawahan. Lebih lanjut, Downs (1990) telah menambahkan 2 (dua) faktor lagi, yaitu komunikasi manajemen tingkat atas; dan komunikasi interdepartemental.

Kepuasan komunikasi seringkali dikaitkan dengan berbagai konstruk. Diantaranya adalah dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Kepuasan kerja dapat dilihat sebagai tanggapan evaluatif emosional dari seorang individu terhadap pekerjaan mereka (Downs, Clampitt dan Pfeiffer, 1988) dalam Ticehurst dan Downs (1998). Pincus dan Rayfield (1989) juga dalam Ticehurst dan Downs (1998) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai persepsi dari anggota organisasi terhadap aspek pekerjaan dan lingkungan organisasi yang dianggap paling berpengaruh dalam pemenuhan kebutuhan atau harapan kerjanya.

Porter, Steers dan Mowday (1974) dalam Varona (1996) mendekomposisikan komitmen organisasional ke dalam 3 (tiga) faktor, yaitu keyakinan yang kuat terhadap tujuan/nilai organisasi; kemauan untuk memberikan upaya lebih demi kepentingan organisasi; dan keinginan yang kuat untuk bertahan sebagai anggota organisasi.

Pengaruh kepuasan komunikasi dan segala implikasinya pada kepuasan kerja dan komitmen organisasional pegawai negeri telah menimbulkan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada pengujian pengaruh tidak langsung antara kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), sebagai salah satu organisasi pemerintah, memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai *trade facilitator* dan *revenue collector*. Kedua fungsi ini membawa dilema bagi DJBC, karena berhadapan dengan dua konteks kepentingan yang berbeda. Fungsi DJBC yang kompleks ini harus ditunjang oleh adanya komitmen organisasional dari para pegawainya. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah pengaruh dari faktor-faktor kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja pegawai DJBC pada komitmen organisasional pegawai terhadap DJBC sebagai organisasi.

Selama ini, DJBC cenderung untuk memperhatikan kualitas komunikasi DJBC sebagai organisasi dengan pengguna jasa kepabeanan dan cukai. Kualitas komunikasi DJBC dengan pengguna jasa kepabeanan dan cukai terus menerus ditingkatkan, dengan tujuan agar kebutuhan para pengguna jasa dapat diketahui dan dipenuhi dengan baik.

Namun upaya peningkatan kualitas komunikasi antara DJBC dengan para pengguna jasa ternyata kurang diimbangi dengan peningkatan kualitas komunikasi organisasional DJBC. Kualitas komunikasi organisasional selama ini kurang mendapatkan perhatian yang mendalam. Rendahnya kualitas komunikasi ini sering menimbulkan kekecewaan dalam diri pegawai. Padahal seperti telah dijelaskan di atas, kepuasan komunikasi pegawai dapat memberikan kontribusi positif baik secara langsung atau tidak langsung pada komitmen organisasional.

Penelitian ini dilakukan dengan mengedarkan kuesioner pada pegawai Kanwil VII DJBC Surabaya. Metode pengumpulan data menggunakan metode *stratified random sampling*. Hasil dari kuesioner kemudian diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Setelah terbukti valid dan reliabel, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan t hitung 5.73 (t tabel 1.979); kepuasan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional dengan t hitung 6.60 (t tabel 1.979); kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional dengan t hitung -1.54 (t tabel 1.979); dan kepuasan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja dengan t hitung 6.57 (t tabel 1.979).

Selain itu, kepuasan komunikasi memberikan pengaruh langsung terhadap komitmen organisasional sebesar 0.35 dan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap komitmen organisasional sebesar 0.31. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung dari kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasional lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung dari kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.

SUMMARY

THE INFLUENCE OF COMMUNICATION SATISFACTION FACTORS TOWARD ORGANIZATION COMMITMENT THROUGH JOB SATISFACTION OF ORGANIZATION MEMBER

Communication is an important thing in the community life. Many efforts have been done to increase the capability of organization member in doing interaction and communication, either between organization member or with other people outside the organization.

Downs dan Hazen (1977) in Varona (1996) decomposed the satisfaction in communication on 8 (eight) factors, as follows: organization perspective; personal feedback; organization integration; supervisory communication; communication climate; horizontal communication; media quality; and subordinate communication. Furthermore, Downs (1990) has added two more factors, as follows: top management communication; and interdepartmental communication.

The communication satisfaction is often related with many constructs, such as job satisfaction and organizational commitment.

Job satisfaction can be seen as emotional evaluative response from individual toward their job (Downs, Clampitt and Pfeiffer, 1988) in Ticehurst and Downs (1998). Pincus dan Rayfield (1989) also in Ticehurst and Downs (1998) defined job satisfaction as the perception of organization member toward job aspects and organization environment that considered as most influenced in fulfilling their job needs and hopes.

Porter, Steers and Mowday (1974) in Varona (1996) decomposed organization commitment in 3 (three) factors, as follows: a strong belief in the organization's goals/values; a willingness to exert considerable effort on behalf the organization; and a strong desire to maintain membership in the organization.

The influence of communication satisfaction and all of its implication on job satisfaction and organization commitment of state official have created an interest in the researcher behalf to do this research. The difference between this research with previous researches is on the test of indirect influence of communication satisfaction toward the organization commitment, through job satisfaction.

Directorate General of Customs and Excise (DJBC), as one of government agency, has two functions, that are as trade facilitator and as revenue collector. Both of that functions made a dilemma for DJBC, because then it faced two different contexts of importance. The complex function of DJBC must be supported by an organization commitment of their employees. There were some matters that could influence the organization commitment. In this research, the researched object was the influence of communication satisfaction factors and job satisfaction of DJBC's employees on employees' organizational commitment toward DJBC as an organization.

During this time, DJBC only tended to pay attention for communication quality of DJBC as organization with the market forces. The communication quality of DJBC with the market forces was continuously increased, in the intention to understand and fulfill the market forces' needs.

But the effort to increase the communication quality between DJBC with the market forces was not balanced by the effort to increase organizational communication

quality of DJBC. Through out the time, the organizational communication quality did not get serious attention. The low level of this communication quality often creates a disappointment from the employees. While according to the explanation above, the employees communication satisfaction could give a direct or indirect positive contribution to the organizational commitment.

This research was done by distributing questionnaire to the employees of Regional Office VII of DJBC Surabaya (Kanwil VII DJBC Surabaya). The data collection method used stratified random sampling method. The result from the questionnaire then tested for the validity and reliability first. After it was proved to be valid and reliable, then processed and analyzed by using Path Analysis method.

The result of this research indicated that communication satisfaction gave a significant influence toward job satisfaction with t value 5.73 (t table 1.979); the communication satisfaction gave a significant influence toward organizational commitment with t value 6.60 (t table 1.979); job satisfaction did not give a significant influence toward organizational commitment with t value -1.54 (t table 1.979); and communication satisfaction gave a significant influence toward organizational commitment through job satisfaction with t value 6.57.

According to this research, communication satisfaction gave a direct influence toward organizational commitment with 0.35 point, and gave a non direct influence toward organizational commitment with 0.31 point. These readings indicated that direct influence from communication satisfaction toward organizational commitment is considered higher than indirect influence from communication satisfaction toward organizational commitment.

ABSTRAKSI

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL MELALUI KEPUASAN KERJA ANGGOTA ORGANISASI

Pengaruh kepuasan komunikasi dan segala implikasinya pada kepuasan kerja dan komitmen organisasional pegawai negeri telah menimbulkan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada pengujian pengaruh tidak langsung antara kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan dengan mengedarkan kuesioner pada pegawai Kanwil VII DJBC Surabaya. Metode pengumpulan data menggunakan metode *stratified random sampling*. Hasil dari kuesioner kemudian diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan t hitung 5.73 (t tabel 1.979); kepuasan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional dengan t hitung 6.60 (t tabel 1.979); kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional dengan t hitung -1.54 (t tabel 1.979); dan kepuasan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja dengan t hitung 6.57 (t tabel 1.979).

Selain itu, kepuasan komunikasi memberikan pengaruh langsung terhadap komitmen organisasional sebesar 0.35 dan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap komitmen organisasional sebesar 0.31. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung dari kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasional lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung dari kepuasan komunikasi terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.

Kata kunci :

Kepuasan komunikasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional, umpan balik pribadi, kualitas media komunikasi, komunikasi interdepartemental, Communication Satisfaction Questionnaire, Organizational Commitment Questionnaire.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMMUNICATION SATISFACTION FACTORS TOWARD ORGANIZATION COMMITMENT THROUGH JOB SATISFACTION OF ORGANIZATION MEMBER

The influence of communication satisfaction and all of its implication on job satisfaction and organization commitment of state official have created an interest in the researcher behalf to do this research. The difference between this research with previous researches is on the test of indirect influence of communication satisfaction toward the organization commitment, through job satisfaction.

This research was done by distributing questionnaire to the employees of Regional Office VII of DJBC Surabaya (Kanwil VII DJBC Surabaya). The data collection method used stratified random sampling method. The result from the questionnaire then tested for the validity and reliability first. After it was proved to be valid and reliable, then processed and analyzed by using Path Analysis method.

The result of this research indicated that communication satisfaction gave a significant influence toward job satisfaction with $t = 5.73$ (t table 1.979); the communication satisfaction gave a significant influence toward organizational commitment with $t = 6.60$ (t table 1.979); job satisfaction did not give a significant influence toward organizational commitment with $t = -1.54$ (t table 1.979); and communication satisfaction gave a significant influence toward organizational commitment through job satisfaction with $t = 6.57$.

According to this research, communication satisfaction gave a direct influence toward organizational commitment with 0.35 point, and gave a non direct influence toward organizational commitment with 0.31 point. These readings indicated that direct influence from communication satisfaction toward organizational commitment is considered higher than indirect influence from communication satisfaction toward organizational commitment.

Keywords:

Communication satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, personal feedback, media quality, interdepartmental communication, Communication Satisfaction Questionnaire, Organizational Commitment Questionnaire.