

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, kompetisi global dan perdagangan bebas. Kondisi ini menuntut tersedianya sumber daya manusia yang handal dan mampu beradaptasi dengan berbagai situasi perubahan jaman. Organisasi dituntut mampu memilih sumber daya yang berkualitas dan mempertahankan sumber daya manusia yang sudah ada dalam mencapai tujuan organisasi. Upaya yang dapat dilakukan organisasi untuk dapat mempertahankan sumber daya yang ada, yaitu dengan meningkatkan kepuasan karyawan.

Dahulu karyawan dalam melakukan tugasnya hanya menurut kemampuan yang dimilikinya saja dan itu dilakukan secara monoton atau tradisional dari waktu ke waktu tanpa ada peningkatan. Kondisi tersebut tidak relevan lagi untuk kondisi saat ini, karena saat ini karyawan dituntut untuk dapat menguasai beberapa metode atau kemampuan yang berlainan untuk menyelesaikannya.

Perkembangan zaman dan teknologi menuntut karyawan untuk selalu mengikutinya dan menerapkannya dalam pekerjaannya. Hal ini digunakan untuk mempermudah tugas-tugas atau pekerjaan karyawan serta meningkatkan kepuasan kerja.

Perkembangan terhadap kualitas kerja karyawan dewasa ini ditekankan pada pemerdayaan keberagaman pekerjaan. Secara sederhana pemerdayaan pekerjaan berarti bahwa motivator tambahan dicakupkan dalam pekerjaannya

untuk membuatnya lebih berarti. Pemerayaan pekerjaan adalah perluasan konsep pemekaran pekerjaan (*job enlargement*), yang berusaha menciptakan keragaman tugas yang luas bagi karyawan untuk mengurangi kemonotonan. Karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerjanya, dan memiliki kesempatan mengaktualisasikan diri. Hal ini hanya dapat dicapai dengan syarat karyawan dapat mengetahui dengan baik mengenai karakteristik atas pekerjaannya.

Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi segala bentuk kegiatan manusia. Manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya tanpa berkomunikasi. Ini artinya komunikasi sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Masing-masing konteks komunikasi itu memiliki ciri-ciri dan karakteristiknya sendiri yang membedakannya dengan konteks komunikasi yang lain. Memberikan spesifikasi tertentu dalam berkomunikasi pada tatarannya masing-masing, khususnya pada tataran komunikasi Organisasi.

Di dalam Organisasi, sangat diperlukan berkomunikasi kegiatan ini digunakan untuk memudahkan, melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi dengan cara menyampaikan informasi dan pengetahuan, mendorong mengarahkan, membentuk sikap dan menanamkan kepercayaan serta membantu memperkenalkan anggota organisasi dengan lingkungan fisik dan sosial mereka.

Bentuk-bentuk komunikasi dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan komunikasi secara langsung seperti tatap muka baik interpersonal atau kelompok, baik berupa pertemuan yang berupa pertemuan langsung ataupun dengan media alat seperti *telephone*, surat tugas, memo instruksi perintah kerja.

Motivasi kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja. Motivasi kerja adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan untuk bekerja, demi tujuan pribadinya dan organisasi dimana tempatnya bekerja. Motivasi merupakan hal yang penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dimana motivasi harus diperhatikan oleh manajemen, bila kurang diperhatikan akan muncul efek negatif pada karyawan dan pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan itu sendiri. Motivasi adalah hal yang menjadi fondasi bagi seseorang untuk memasuki organisasi, alasannya tidak lain adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi untuk mencapai tujuan perusahaan maka pihak manajemen lah yang menjadi faktor kunci dalam memberikan motivasi, agar bisa menjadi daya dorong yang efektif dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja.

Ketidakpuasan kerja pada Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Rokan Hulu terungkap setelah dilakukannya wawancara dengan salah satu pegawai Kantor BPN, bahwa sangat jarang pemberian *reward* bagi pegawai berprestasi atau menunjukkan kinerja yang sangat baik, dikarenakan semua pegawai termasuk atasan sangat sibuk dengan pekerjaan dibidang masing-masing serta atasan yang terlalu sering tidak berada dikantor dikarenakan pergi ke luar kota pasir pengaraian untuk menyelesaikan urusan pekerjaan yang menyangkut

dengan Kantor BPN Kabupaten Rokan Hulu sehingga atasan tidak bisa memantau secara langsung kinerja pegawainya. Atasan yang terlalu sering tidak berada di tempat atau dikantor juga mengakibatkan kurangnya kekeluargaan, kurangnya interaksi, kurangnya komunikasi didalam kantor BPN tersebut.

Tabel 1.1
Daftar Jumlah Pegawai

No	Bidang / Bagian	Jumlah Pegawai
1.	ASN	29 Orang
2.	TT	22 Orang
3.	CS	23 Orang
4.	Satpam	2 Orang
5.	Survivor	4 Orang
Total		80 Orang

Sumber: Data jumlah pegawai Kantor BPN Kabupaten Rokan Hulu

Tabel 1.1 diatas adalah data yang mana jumlah pegawai yang tertera diatas sudah diketahui oleh masing-masing pegawai. Tetapi pada kebenarannya masih ada pegawai yang belum mengetahui tanggung jawabnya yang seharusnya menjadi tanggung jawab yang wajib diselesaikan sesuai dengan keahliannya, resiko nya motivasi pegawai itu sendiri pada organisasi tersebut sangat rendah. Ketidak tahuan ini tentu akan menimbulkan masalah yang menyangkut dengan kepuasan kerja pegawai di organisasi yang dapat berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan.

Ada beberapa permasalahan yang terjadi pada pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu, sesuai dengan observasi yang telah peneliti lakukan jika dilihat dari variabel penelitian.

Pada variabel komunikasi, permasalahan yang terjadi adalah dalam komunikasi antara atasan dengan bawahan antara lain ditunjukkan dengan adanya hubungan sosial yang kurang baik berupa keluhan pegawai mengenai kurangnya transparansi informasi mengenai masalah organisasi dari atasan kepada bawahan.

Pada variabel motivasi kerja, yaitu tempat kerja yang kurang baik atau kurang nyaman, hal ini terlihat dari tempat kerja pegawai yang dibuat dalam satu ruangan bersama, sehingga karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja dan sedikit mengganggu konsentrasi. Terlebih jika rekan kerja disebelah menerima telpon ataupun berbincang dengan rekan kerja yang lain. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Dari permasalahan setiap variabel penelitian, menyebabkan timbulnya masalah kepuasan kerja pegawai, Ketidakpuasan kerja pada Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Rokan Hulu terungkap setelah dilakukannya wawancara dengan salah satu pegawai Kantor BPN, bahwa sangat jarang pemberian *reward* bagi pegawai berprestasi atau menunjukkan kinerja yang sangat baik, dikarenakan semua pegawai termasuk atasan sangat sibuk dengan pekerjaan dibidang masing-masing serta atasan yang terlalu sering tidak berada dikantor dikarenakan pergi ke luar kota pasir pengaraian untuk menyelesaikan urusan pekerjaan yang menyangkut dengan Kantor BPN Kabupaten Rokan Hulu sehingga atasan tidak bisa memantau secara langsung kinerja pegawainya. Atasan yang terlalu sering tidak berada di tempat atau dikantor juga mengakibatkan kurangnya kekeluargaan, kurangnya interaksi, kurangnya komunikasi didalam kantor BPN tersebut.

Tabel 1.1
Daftar Jumlah Pegawai

No	Bidang / Bagian	Jumlah Pegawai
1.	ASN	29 Orang
2.	TT	22 Orang
3.	CS	23 Orang
4.	Satpam	2 Orang
5.	Survivor	4 Orang
Total		80 Orang

Sumber: Data jumlah pegawai Kantor BPN Kabupaten Rokan Hulu

Tabel 1.1 diatas adalah data yang mana jumlah pegawai yang tertera diatas sudah diketahui oleh masing-masing pegawai. Tetapi pada kebenarannya masih ada pegawai yang belum mengetahui tanggung jawabnya yang seharusnya menjadi tanggung jawab yang wajib diselesaikan sesuai dengan keahliannya, resiko nya motivasi pegawai itu sendiri pada organisasi tersebut sangat rendah. Ketidak tahuan ini tentu akan menimbulkan masalah yang menyangkut dengan kepuasan kerja pegawai di organisasi yang dapat berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan urian latar belakang permasalahan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH JOB ENLARGEMENT, KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN ROKAN HULU”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *job enlargement* terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu?
4. Bagaimana pengaruh *job enlargement*, komunikasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan urian pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dikemukakan tujuan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *job enlargement* terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *job enlargement*, komunikasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi tempat penelitian

Sebagai dasar objektif dalam pengambilan keputusan serta sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang

2. Bagi peneliti

- a. Untuk memperdalam pengetahuan peneliti dibidang sumber daya manusia.
- b. Implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan kasus nyata dalam dunia bisnis.

3. Bagi pengembangan keilmuan

- a. Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi dunia akademis.
- b. Memperkaya khasanah penelitian yang ada serta dapat digunakan sebagai pembanding penelitian berikutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan proposal ini dibagi menjadi beberapa bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Pada bab ini disajikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan fakta dan kasus yang sedang dibahas, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan metode penelitian yang berisi tentang objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik dalam Bab II sehingga dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian *Job Enlargement*

Dessler di dalam Raza dan Nawaz (2011) mendefinisikan *job enlargement* sebagai penugasan pekerja dengan tambahan kegiatan di tingkat yang sama sehingga meningkatkan jumlah kegiatan yang mereka lakukan, namun para pekerja pada awalnya akan menerima hal ini dengan sikap yang positif namun dengan adanya penambahan beban kerja dan tidak disertai dengan sebuah “reward” akan mengakibatkan karyawan hanya merasakan mendapatkan tanggung jawab lebih dan akan berpikir/hanya mendapatkan sebuah beban kerja yang melelahkan. Ada yang berpendapat bahwa *job enlargement* berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan yang paling rendah berdasarkan teori Maslow namun *job enlargement* itu sendiri akan menimbulkan kepuasan kerja.

Menurut Saleem dkk (2012) dengan semakin besarnya tekanan kerja di dalam tempat kerja, maka secara umum dilakukan perubahan aktivitas kerja para pegawai di dalam tempat kerja dan menjadikan mereka mampu bekerja di semua bidang di dalam organisasi sehingga meningkatkan kinerja dan bisa menekan biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi. *Job enlargement* merupakan metode restrukturisasi secara horizontal yang bertujuan untuk meningkatkan fleksibilitas pegawai dan pada saat yang bersamaan mengurangi monotony yang mungkin akan meningkat seiring berjalannya waktu.

Robbins dan Judge (2012:327-328), menyatakan *job enlargement* adalah peningkatan jumlah tugas dan variasi tugas yang disebabkan oleh adanya perluasan variasi pekerjaan. Walaupun hasil dari *job enlargement* ini kurang ditanggapi antusias dibandingkan dengan cara motivasi lainnya, seperti pemberian kompensasi.

Menurut Saleem dkk (2012) rutinitas tugas/kerja tanpa ada variasi dapat mengakibatkan tugas/pekerjaan tersebut tidak efektif sehingga akan mengakibatkan pegawai menjadi bosan di tempat kerja dan hal tersebut akan menjadi sebab turunnya tingkat motivasi pegawai. Namun menurut penelitian beberapa peneliti dan literatur menyajikan sebuah fakta bahwa *job enlargement* itu sendiri juga menciptakan sebuah suasana yang yang tidak mendukung adanya interaksi sosial di kalangan pegawai di tempat kerja, yang akan menyebabkan turunnya tingkat motivasi pegawai. Dengan demikian *job enlargement* dapat dinyatakan sebagai perluasan tugas dalam satu jabatan serta termasuk pengayaan tugas dalam satu jabatan. Dalam hal ini juga termasuk tentang persepsi pegawai dalam melaksanakan jabatan yang baru yang tugas-tugas jabatannya telah diperluas.

2.1.1.1 Manfaat *Job Enlargement*

Menurut Chakravarty dan Shtub (2012), *job enlargement* memiliki manfaat sebagai berikut:

1. *Reduced Monotony*: bagaimanapun juga pada awalnya sebuah pekerjaan merupakan sebuah hal yang menarik, namun cepat atau lambat pegawai akan merasakan kebosanan dan sebuah rutinitas yang membosankan. *Job*

enlargement apabila direncanakan dengan baik dapat membantu mengurangi hal tersebut dan akan membuat seorang pegawai lebih merasakan kepuasan kerja dan merasakan bahwa “kebutuhannya” terpenuhi.

2. *Increased Work Flexibility*: adanya penambahan jumlah pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh seorang pegawai dengan ruang lingkup yang lebih luas dan berbeda dari berbagai aspek.
3. *No Skills Training Required*: semenjak seorang pegawai telah melakukan dan melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan, maka tidak lagi dibutuhkan adanya pelatihan khusus untuknya. Namun manajemen sumber daya manusia dan waktu dituntut lebih baik lagi, sehingga akan mendorong motivasi yang lebih besar lagi dari para pegawai.

Job enlargement mampu : mengurangi monotoni, meningkatkan kepuasan, meningkatkan produktivitas, akan tetapi juga mengurangi jumlah pengulangan per periode (*the numbers of repetition per period*) dan mengurangi produktivitas pada saat awal program *job enlargement* diterapkan.

2.1.1.2 Indikator *Job Enlargement*

Menurut Dessler (2015:16) dalam penjelasannya yang terdapat 3 indikator di dalam *job enlargement*:

1. Keragaman pekerjaan (*Job Variety*). Berupa tugas tambahan secara kuantitas, serta penambahan metode cara penyelesaiannya untuk menambah variasi pekerjaan.
2. Perluasan otonomi kerja (*Autonomy Enlargement*). Berupa perluasan tanggung jawab yang diberikan dan perbedaan batas-batas kerja yang berlaku.

3. Signifikansi perubahan kerja (*Job Change Significance*). Berupa situasi kerja yang baru ketika perluasan pekerjaan diberlakukan seperti kantor, pabrik, bertambahnya rekan kerja yang berhubungan dengan pekerjaan, penambahan jam kerja dan perluasan hari kerja.

Menurut Robbins dan Judge (2012:327-328), *job enlargement* dibentuk dari 5 indikator, yaitu:

1. *Skill Variety*

Tingkat dimana pegawai dituntut untuk melaksanakan suatu aktivitas yang menantang kemampuan pegawai.

2. *Task Identity*

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menuntut penyelesaian secara keseluruhan dengan hasil yang dapat terlihat. Pengaplikasian *job enlargement* harus membuat pegawai berpartisipasi dalam pengambilan keputusan operasional.

3. *Task Significance*

Tingkat dimana sebuah pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kehidupan orang lain dan perusahaan. Pegawai akan merasa pekerjaan yang ia lakukan sangat penting untuk diselesaikan. Karena efek pekerjaan tersebut akan berpengaruh ke kehidupan atau pekerjaan orang lain.

4. *Autonomy Enrichment*

Tingkat dimana sebuah pekerjaan memberikan kebebasan pada pegawai untuk merancang penyelesaian pekerjaan tersebut. Pengaplikasian *job enlargement* harus membuat pegawai mampu mengatur kinerjanya sendiri dengan cara dan standar yang ia tentukan sendiri, serta mampu mengevaluasi kinerjanya sendiri tanpa keterlibatan orang lain, khususnya atasan.

5. *Feedback*

Tingkat dimana sebuah pegawai mendapatkan informasi mengenai efektifitas kinerjanya ketika menyelesaikan pekerjaan.

2.1.2 **Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu elemen manajemen yang penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi menyebarkan fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengendalikan. Istilah komunikasi diambil dari bahasa latin *communis*, yang berarti umum (*common*).

Komunikasi menekankan pada tiga hal penting yaitu pertama, komunikasi melibatkan individu dan oleh karenanya pemahaman komunikasi mencakup upaya memahami bagaimana individu berhubungan dengan individu lain. Kedua, komunikasi melibatkan pengertian yang sama, artinya agar dua individu atau lebih dapat berkomunikasi, mereka harus sepakat mengenai definisi dari istilah yang digunakan sebagai alat komunikasi. Ketiga, komunikasi bersifat simbolik, yaitu gerak isyarat, bunyi, huruf, angka dan kata-kata hanya dapat mewakili atau mengira-ngirkan gagasan yang hendak dikomunikasikan.

Berdasarkan asal kata tersebut Gibson (2012:51) mendefinisikan komunikasi sebagai pengiriman (transmisi) pemahaman umum melalui penggunaan isyarat (simbol). Penambahan unsur pengertian/pemahaman dalam definisi komunikasi dikemukakan oleh Stoner dan Freeman (2012:139) yang berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses dimana seorang individu berusaha untuk memperoleh pengertian yang sama melalui pengiriman pesan simbolik.

Penekanan pada adanya pemahaman antara pelaku dalam komunikasi juga dikemukakan oleh Rivai & Mulyadi (2012:168) yang mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima dimana informasi itu dapat dipahami oleh penerima. Rivai & Mulyadi (2012:168) juga menambahkan bahwa komunikasi juga dapat dipandang sebagai sarana untuk memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduksi informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan.

Aktivitas kelompok, koordinasi dan perubahan tidak dapat dilakukan dengan baik tanpa adanya komunikasi dalam organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan sarana penting untuk mengkoordinasikan pekerjaan pada bagian-bagian yang terpisah.

2.1.2.1 Jenis-Jenis Komunikasi

Didalam organisasi terdapat bermacam-macam tipe dari komunikasi. Saluran komunikasi formal organisasi merupakan saluran komunikasi yang mengalir dalam rantai komando atau rantai tanggung jawab tugas yang telah ditentukan oleh organisasi.

Menurut Gibson dkk (2012:57-59) terdapat tiga jenis komunikasi formal dalam organisasi, yaitu :

1. Komunikasi horizontal (komunikasi lateral/menyamping)

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan yang sama, posisi yang sama, jabatan yang *se-level*, maupun eselon yang sama dalam suatu organisasi.

2. Komunikasi diagonal (komunikasi silang).

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain.

3. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam organisasi. komunikasi vertikal mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi/kelompok ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik.

2.1.2.2 Indikator Komunikasi

Setiap proses komunikasi memiliki tujuan untuk efisiensi dan efektifitas. Ketika seorang komunikator menyampaikan pesan, materi pesan yang disampaikan sebisa mungkin mendapatkan *feed back* yang positif dari penerima pesannya.

Tubbs dan Moss (2011:35-45) mengemukakan aspek-aspek komunikasi atasan yang efektif, yaitu :

1. Pemahaman

Pemahaman merupakan penerimaan yang cermat dari karyawan mengenai isi pesan yang dimaksud oleh atasan. Isi pesan tersebut dapat bersifat verbal maupun nonverbal seperti memo, buku pedoman atau kebijakan.

2. Perubahan sikap

Komunikasi ditujukan untuk mempengaruhi karyawan baik dalam pendapat, sikap dan tindakan sesuai dengan yang diharapkan atasan, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi.

3. Hubungan sosial yang baik

Komunikasi diharapkan dapat menimbulkan suatu hubungan sosial yang baik antara atasan dan bawahan dalam arti dapat menimbulkan kepercayaan antara kedua pihak, tidak terjadi kesalahpahaman, menciptakan interaksi yang baik, atasan dapat mengendalikan dan memotivasi bawahan, sedangkan bawahan pun mau untuk dikendalikan dan dimotivasi oleh atasan.

4. Tindakan

Komunikasi dapat mendorong karyawan untuk bertindak sesuai dengan yang dimaksud atasan, tanpa rasa keterpaksaan. Efektivitas komunikasi diukur dari tindakan nyata yang ditunjukkan oleh karyawan. Untuk dapat menimbulkan tindakan, atasan harus berhasil menanamkan pemahaman, meyakinkan karyawan agar mengubah sikap sesuai tujuan organisasi dan menumbuhkan hubungan yang baik dengan karyawan.

Umam dan Nurjaman (2012:12) juga mengemukakan aspek-aspek komunikasi sebagai berikut :

1. Mendengarkan

Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan dengan pikiran dan hati serta segenap indra yang diarahkan pada atasan agar tujuan komunikasi dapat terjadi.

2. Pernyataan

Komunikasi pada hakikatnya adalah kegiatan yang menyatakan gagasan dan menerima umpan balik dengan cermat yang berarti menafsirkan pernyataan tentang gagasan orang lain. Untuk dapat menyampaikan gagasan kepada orang lain secara jelas, maka gagasan itu pun harus jelas pula bagi diri sendiri.

3. Keterbukaan

Keterbukaan karyawan diperlukan dalam menerima masukan dari atasan, merenungkan dengan serius dan mengubah diri bila perubahan yang dilakukan diyakini sebagai suatu pertumbuhan ke arah kemajuan.

4. Kepekaan

Kepekaan perlu dimiliki oleh pihak-pihak yang berkomunikasi. Kepekaan dalam hal ini dihubungkan dengan kemahiran membaca bahasa tubuh untuk melakukan komunikasi yang mengena.

5. Umpan balik

Sebuah komunikasi disebut menghasilkan umpan balik apabila pesan yang disampaikan mendapat tanggapan yang dikirimkan kembali. Pemberian umpan balik memungkinkan atasan mengetahui lebih banyak mengenai diri sendiri. Umpan balik berdasar pada adanya suatu pengertian dan kepekaan akan hal tertentu.

2.1.3 Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah sesuatu yang mendorong seseorang, baik berasal dari dalam maupun dari luar diri seseorang, sehingga seseorang tersebut dapat memiliki semangat, keinginan dan kemauan yang tinggi untuk melaksanakan

aktivitas kerja. Menurut Hasibuan (2011:143) bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Robbins (2011:222) mengemukakan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Menurut Kadarisma (2012: 278), Motivasi kerja adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya.

Menurut Siregar (dalam Faslah, 2013) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan keinginan bagi seseorang atau pekerja, baik yang berasal dari dalam dirinya maupun yang berasal dari luar untuk melaksanakan pekerjaan atau kegiatan dengan rasa tanggung jawab guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Rivai dan Sagala (2013:840) ada beberapa teori motivasi yaitu :

1. *Content Theory*

Teori ini menekankan arti pentingnya pemahaman faktor-faktor yang ada didalam individu yang menyebabkan mereka bertingkah laku tertentu. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti kebutuhan apa yang dicoba dipuaskan oleh seseorang? Apa yang menyebabkan mereka melakukan sesuatu? Dalam pandangan ini, setiap individu mempunyai kebutuhan yang ada didalam (*inner needs*) yang menyebabkan mereka didorong, ditekan atau dimotivasi untuk

memenuhinya. Kebutuhan tertentu yang mereka rasakan akan bertindak untuk memuaskan kebutuhan mereka.

Tampaknya teori ini sangat sederhana yang perlu menejer atau praktisi adalah bagaimana menebak kebutuhan para karyawan dengan mengamati perilaku-perilaku mereka, dan kemudian memilih cara apa yang bisa digunakan supaya mereka mau bertindak sesuai dengan keinginan menejer. Meskipun demikian kita akan melihat betapa sulitnya penerapan teori ini dalam prakteknya terutama disebabkan hal-hal berikut: pertama, kebutuhan sangat bervariasi pada tiap individu. Kedua, perwujudan kebutuhan dalam tindakan juga sangat bervariasi antara satu orang dengan orang yang lain. Ketiga, para individu tidak selalu konsisten dengan tindakan mereka karena dorongan suatu kebutuhan. Akhirnya, reaksi para individu terhadap keberhasilan atau kegagalan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka juga bisa berbeda beda.

2. *Process Theory*

Process Theory bukan menekankan pada isi kebutuhan dan sifat dorongan dari kebutuhan tersebut, tetapi pendekatan ini menekankan pada bagaimana dan dengan tujuan apa setiap individu dimotivasi agar menjalankan tugasnya dengan baik. Dalam pandangan ini, kebutuhan hanyalah salah satu elemen dalam suatu proses tentang bagaimana para individu beringkah laku.

Dasar dari teori ini tentang motivasi ini adanya *expectancy* (harapan), yaitu apa yang dipercayai oleh individu akan mereka peroleh dari tingkah laku mereka. Faktor tambahan dari teori ini adalah kekuatan dari preferensi individu terhadap hasil yang diharapkan.

3. *Reinforcement Theory*

Dalam teori ini individu bertingkah laku tertentu karena dimasa lalu mereka belajar bahwa perilaku tertentu seseorang akan hubungan dengan hasil yang menyenangkan terhadap orang lain dan perilaku tertentu akan juga menghasilkan akibat yang menyenangkan. Pada umumnya individu lebih suka akibat yang menyenangkan karena mereka akan mengulangi perilaku yang akan mengakibatkan konsekuensi yang menyenangkan.

2.1.3.1 Faktor- faktor Motivasi Kerja

Menurut Sunyoto (2013:13-17) faktor-faktor motivasi terdiri dari :

1. Faktor-faktor intrinsik yang berkaitan dengan isi pekerjaan, antara lain:
 - a. Tanggung Jawab (*Responsibility*), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang karyawan.
 - b. Kemajuan (*Advancement*), besar kecilnya kemungkinan karyawan dapat maju dalam pekerjaannya.
 - c. Pekerjaan Itu Sendiri (*The work itself*), besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karuawan dari pekerjaannya.
 - d. Pencapaian (*Achievement*), besar kecilnya kemungkinan karyawan mendapatkan prestasi kerja, mencapai kinerja tinggi.
 - e. Pengakuan (*Recognition*), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada karyawan atas kinerja yang dicapai.
2. Faktor-faktor ekstrinsik yang menimbulkan ketidakpuasan serta berkaitan dengan konteks pekerjaan, antara lain:

- a. Kebijakan dan Administrasi perusahaan (*Company Policy and Administration*), derajat kesesuaian yang dirasakan karyawan dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi.
- b. Kondisi kerja (*Working Condition*), derajat kesesuaian kondisi kerja dengan pelaksanaan tugas pekerjaannya.
- c. Gaji dan Upah (*Wages and Salaries*), derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan kinerjanya.
- d. Hubungan Antar Pribadi (*Interpersonal Relation*), derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan karyawan lain.
- e. Kualitas supervisi (*Quality Supervisor*), derajat kewajaran penyeliaan yang dirasakan dan diterima oleh karyawan.

Menurut Herzberg (2012:23) mengembangkan teori hierarki kebutuhan Maslow menjadi dua faktor tentang motivasi. Dua faktor itu dinamakan sebagai berikut :

1. Faktor pemuas (*motivation factor*)

Faktor ini disebut dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang. Faktor ini juga sebagai pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang tersebut (kondisi intrinsik) antara lain seperti :

- a. Prestasi yang diraih (*achievement*)

Merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang, karena ini akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi tinggi, asalkan diberikan kesempatan.

b. Tanggung jawab (*responsibility*)

Merupakan daya penggerak yang memotivasi sehingga bekerja hati-hati untuk bisa menghasilkan produk dengan kualitas istimewa.

c. Kepuasan kerja itu sendiri (*the work it self*)

Merupakan teori yang disebut teori tingkat persamaan kepuasan (*the steady-state theory of job statisfaction*) mengemukakan bahwa kepribadian merupakan salah satu faktor penentu stabilitas kepuasan kerja.

2. Faktor pemelihara (*maintenance factor*)

Faktor ini disebut dengan disatisfier atau extrinsic motivation. Faktor ini juga disebut dengan hygiene factor merupakan faktor-faktor yang sifatnya eksintrik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang. Misalnya dari organisasi, tetapi turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan kekaryaannya, faktor yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman dan kesehatan. Dan juga faktor ini disebut dissatisfier (sumber ketidakpuasan) yang dikualifikasikan kedalam faktor ekstrinsik yang meliputi sebagai berikut :

a. Keamanan dan keselamatan kerja

Keamanan dan keselamatan kerja adalah suatu perlindungan yang diberikan organisasi terhadap jaminan keamanan akan keselamatan dirinya dalam bekerja.

b. Kondisi kerja

Kondisi kerja adalah suatu keadaan di mana karyawan mengharapkan kondisi kerja yang kondusif sehingga dapat bekerja dengan baik.

- c. Hubungan interpersonal diantara teman sejawat, dengan atasan, dan dengan bawahan. Bagian ini merupakan kebutuhan untuk dihargai dan menghargai dalam organisasi sehingga tercipta kondisi kerja yang harmonis.

2.1.3.2 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Siagian (2011:138) Indikator Motivasi Kerja adalah :

1. Daya pendorong

Semangat yang diberikan dari perusahaan kepada karyawannya untuk memotivasi karyawan agar kinerja diperusahaan menjadi lebih baik.

2. Kemauan

Dorongan atau keinginan pada setiap manusia untuk membentuk dan merealisasikan diri, dalam arti mengembangkan segenap bakat dan kemampuan serta meningkatkan taraf kehidupan.

3. Kerelaan

Keiklasan hati dalam setiap tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan untuk mencapai tujuan *ekspektasi* yang di harapkan perusahaan kepada karyawannya

4. Membentuk keahlian

Kemampuan untuk melakukan sesuatu terhadap sebuah peran yang dimilikinya

5. Membentuk keterampilan

Kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.

6. Tanggung jawab

Kesadaran seseorang akan tingkah laku atau perbuatan baik disengaja maupun yang tidak disengaja.

7. Kewajiban

Sesuatu yang harus dilaksanakan setiap orang untuk menyelesaikan setiap tugas-tugas yang sudah diberikan setiap individu / organisasi yang ada diperusahaan.

8. Tujuan

Tindakan awal dari perbuatan rencana agar ketika dilaksanakan bisa mengarah sejalan dengan tujuan serta target yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Hasibuan (2012:150), motivasi dapat diukur dengan indikator-indikator yaitu;

1. Upah yang adil dan layak

Adil maksudnya segala pengorbanan yang dilakukan oleh karyawan seimbang dengan imbalan yang mereka terima. Sedangkan layak adalah besarnya upah lebih banyak dikaitkan dengan standar hidup dan peraturan-peraturan ketenagakerjaan. Seperti kebutuhan fisik minimum dan upah minimum regional.

2. Kesempatan untuk maju

Artinya setiap karyawan memiliki peluang yang sama untuk megembangkan karirnya dalam perusahaan.

3. Pengakuan sebagai individu

Artinya perusahaan memberikan kebebasan dan penghargaan terhadap karyawan atas hasil kerjanya.

4. Keamanan bekerja

Artinya perusahaan memberikan jaminan keamanan dalam bekerja pada karyawan, baik berupa asuransi ataupun keamanan dalam menggunakan peralatan.

5. Tempat kerja yang baik

Artinya perusahaan memberikan fasilitas dalam menunjang pekerjaan kepada karyawan dalam bentuk kenyamanan tempat kerja.

6. Penerimaan oleh kelompok

Artinya setiap karyawan dapat merasa menjadi bagian dari organisasi atau kelompok.

7. Perlakuan yang wajar

Artinya perusahaan memperlakukan seluruh karyawan dengan adil sesuai aturan yang berlaku.

8. Pengakuan atas prestasi

Artinya perusahaan memberikan penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi.

2.1.4 Kepuasan Kerja

Hasibuan (2011:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang mencintai pekerjaan yang sedang ditekuni. Sikap ini tergambar dalam kedisiplinan serta hasil kerja. Kepuasan kerja dapat dirasakan didalam suatu pekerjaan, yang diluar pekerjaan serta kombinasi dalam pekerjaan dan luar pekerjaan.

Rivai dan Sagala (2012:856) kepuasan kerja merupakan pemindahan yang menunjuk pada seorang pegawai atas perasaan yang dikeluarkan pada perilakunya yang bahagia atau tidak bahagia, yang puas, atau tidak puas pada saat bekerja.

Suhendi & Anggara (2012:192) kepuasan kerja adalah suatu sikap (positif) pegawai terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap keadaan kerja. Penilaian yang dilakukan terhadap sebuah pekerjaan. Penilaian juga dilakukan sebagai suatu rasa yang menghargai dalam menjangkau salah satu nilai-nilai yang berguna didalam suatu pekerjaan.

Handoko (2011: 196) kepuasan kerja sangat penting untuk intropeksi diri pegawai. Pegawai yang tidak merasakan kepuasan kerja pada dirinya tidak akan pernah dapat mencapai kesuksesan diri serta pada akhirnya pegawai mengalami banyak kegagalan kerja.

Berdasarkan pengutipan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu sikap yang bersifat individu dan bersifat positif yang keluar dari dalam diri pegawai itu sendiri tanpa ada rekayasa, serta bersifat sadar. Tingkat kepuasan kerja setiap tiap individu berbeda disesuaikan dengan sistem penilaian yang masih berlaku pada karyawan tersebut dan dilihat dari kombinasi kepuasan kerja di luar atau di dalam pekerjaan. Semakin tingginya

penilaian untuk pegawai dalam kegiatan dilaksanakan sesuai dengan keinginan pegawai, maka semakin naik pula kepuasannya terhadap kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan. Dengan kata lain, kepuasan adalah sebagai evaluasi yang memperlihatkan perasaan seseorang atas perasaan suka atau tidak suka, puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaan diorganisasi, juga kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) merupakan kedudukan pada perasaan dan kesetiaan pegawai akan pekerjaan yang mereka kerjakan.

2.1.4.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Rivai & Sagala (2011:859) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada susunannya secara efektif dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Faktor intrinsik. Yaitu faktor yang bermula dari dalam diri seseorang dan dibawa oleh setiap pegawai sejak awal bekerja diorganisasi.
2. Faktor ekstrinsik. Yaitu faktor yang melibatkan hal-hal yang bersumber dari luar diri pegawai, seperti kondisi wujud lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem pemberian gaji.

Hasibuan (2011: 203) menyebutkan kepuasan kerja pegawai dipengaruhi faktor-faktor berikut: 1) Balas jasa yang adil dan layak; 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian; 3) Berat ringannya pekerjaan; 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan; 5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan; 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya; 7) Sikap pekerjaan monoton atau tidak”.

Banyaknya faktor-faktor yang perlu mendapat kepedulian dalam menyelidiki tentang kepuasan kerja seseorang pegawai seperti sikap seseorang pegawai dalam pekerjaan menyimpan efek tertentu pada kepuasan yang dirasakannya.

Handoko (2011: 194) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah fungsi personalia yang mempunyai pengaruh langsung atau tidak langsung atas kepuasan kerja. Fungsi personalia dapat menjadi alat komunikasi langsung dengan para supervisor dan pegawai dengan berbagai cara untuk mempengaruhi serta mengajak pegawai. Bersamaan dengan itu, berbagai prosedur dari kegiatan personalia mempunyai dampak pada kondisi organisasi. Lingkungan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi dimana hal ini selanjutnya akan memengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan pengutipan pendapat dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa bagaimana pengaruh yang langsung dirasakan atau tidak langsung dirasakan dapat dinikmati oleh pegawai pada saat melakukan kerja organisasi, pengaruh yang dilalui serta dirasakan oleh pegawai yang dapat berakhir pada setiap proses kegiatan sebagai rutinitas didalam organisasi, dampaknya bisa berupa positif atau negatif. Maka organisasi harus lebih memperhatikan kegiatan dengan baik agar dapat berjalan dengan baik dan menguntungkan.

Smith, Kendall dan Hulin, seperti yang dikutip dalam Halim (2009:8) “mengembangkan *Job Descriptive Index* (JDI) untuk menilai kepuasan kerja seseorang dengan dimensi kerja berikut : 1). Pekerjaan; 2). Upah; 3). Promosi; 4). Rekan Kerja;5). Pengawasan”.

Sutrisno (2012:80), menyebutkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Faktor psikologis, adalah faktor yang bersangkutan dengan jiwa dalam diri pegawai, yang menyangkut, ketentraman dalam bekerja, suatu sikap terhadap pekerjaan, keahlian pegawai.
2. Faktor sosial, adalah faktor yang berkaitan dengan adanya hubungan sosial antara pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan pimpinannya.
3. Faktor fisik, merupakan suatu faktor yang berkaitan dengan suatu kondisi lahir dan batin pegawai serta peraturan-peraturan organisasi, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu yang diterapkan, perangkat kerja, situasi ruangan, keadaan suhu ruangan, sistem penerangan, sistem pertukaran udara, pemeriksaan kondisi kesehatan pegawai, faktor umur.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berkaitan dengan imbalan serta kenyamanan pegawai, yang mencakup sistem pada besarnya gaji, jelasnya jaminan sosial, adanya jenis-jenis tunjangan, fasilitas yang memadai, dan tahapan promosi.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan kerja

Rivai dan Sagala (2012:856) menyebutkan indikator variabel kepuasan kerja yang mengacu pada yaitu:

1. Beban kerja, merupakan tempat dikumpulkannya sejumlah tugas pegawai yang wajib diselesaikan oleh pegawai.
2. Gaji, merupakan suatu jasa memberi imbalan yang diterima dari hasil kerja pegawai.

3. Kenaikan jabatan, merupakan suatu kesempatan baik bagi pegawai untuk dapat terus aktif dan berkembang dibidangnya sebagai bentuk aktualisasi diri pegawai.
4. Pengawas, merupakan kepedulian atasan untuk dapat menunjukkan perhatiannya kepada bawahannya dan memberikan suatu bantuan ketika pegawai sedang mengalami kesulitan kerja.
5. Rekan kerja, merupakan kemampuan pegawai dalam menjalin suatu persahabatan dengan sesama pegawai dan saling mendukung dalam situasi apapun di lingkungan kerja.

Hasibuan (2011:202) menyebutkan indikator yang digunakan untuk variabel kepuasan kerja pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyenangi pekerjaannya

Merupakan pegawai yang menyadari betul arah kemana pegawai menjurus, mengapa pegawai menempuh jalan tersebut, dan bagaimana caranya pegawai harus menuju sasarannya. Seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena pegawai bisa mengerjakannya dengan baik.

2. Mencintai pekerjaannya

Memberikan sesuatu yang terbaik mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang dimiliki dengan segala daya upaya untuk satu tujuan hasil yang terbaik bagi pekerjaannya. Pegawai mau mengorbankan dirinya walaupun susah, walaupun sakit, dengan tidak mengenal waktu, dimanapun pegawai berada selalu memilikirkan pekerjaannya.

3. Moral kerja

Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seorang pegawai atau kelompok kerja untuk mencapai tujuan organisasi dengan baku mutu yang ditetapkan.

4. Kedisiplinan

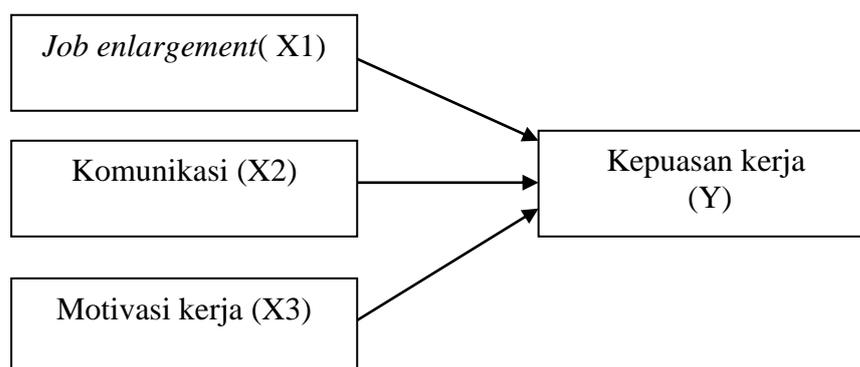
Kondisi kerja yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban.

5. Prestasi kerja

Hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

2.1.9 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori, maka dapat digambarkan kerangka konseptual adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka konseptual

2.2 Hipotesis Penelitian

Adapun bunyi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Diduga *job enlargement*, komunikasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu.

H0 : Diduga *job enlargement*, komunikasi dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian pada bulan Oktober 2019 sampai dengan Maret 2020.

3.2 Populasi Dan Sampel

Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dikelola dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini sebagai populasi adalah pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu sebanyak 80 orang.

Sugiyono (2014:85) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh atau sensus karena seluruh populasi digunakan sebagai sampel yaitu sebanyak 80 orang.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti sendiri. Data primer dari penelitian ini yaitu responden yang memberikan tanggapan dalam kuesioner mengenai variabel-variabel dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah oleh orang lain dan telah dipublikasikan. Data tersebut diperoleh dari buku, laporan instansi terkait maupun dari literatur-literatur yang ada. Ada pun yang termasuk dalam data sekunder adalah gambaran umum tentang Fakultas Ekonomi yang meliputi sejarah dan perkembangan serta struktur organisasi.

3.4 Tehnik Pengambilan Data

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, maka teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian adaah sebagai berikut :

1. Observasi

Tehnik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi.

2. Kuesioner

Yaitu memperoleh informasi dengan memberikan daftar pertanyaan atau angket yang akan diajukan kepada pihak yang berkepentingan.

3. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab dengan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hulu.

4. Dokumentasi

Menurut tehnik untuk mengumpulkan data dari sumber seperti dokumen, buku-buku, majalah, notulen rapat, catatan harian dan rekaman.

3.5 Defenisi Operasional

Dalam penelitian ini terdiri dari variabel yaitu :

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
<i>Job enlargement</i> (X1)	Robbins and Judge (2009:327-328), menyatakan job enlargement adalah peningkatan jumlah tugas dan variasi tugas yang disebabkan oleh adanya perluasan variasi pekerjaan.	1. Keragaman pekerjaan (<i>Job Variety</i>). 2. Perluasan otonomi kerja (<i>Autonomy Enlargement</i>). 3. Signifikansi perubahan kerja (<i>Job Change Significane</i>). Dessler (2015:16)
Komunikasi (X2)	Gibson (2010:51) mendefinisikan komunikasi sebagai pengiriman (transmisi) pemahaman umum melalui penggunaan isyarat (simbol).	1. Pemahaman 2. Perubahan sikap 3. Hubungan sosial yang baik 4. Tindakan Tubbs dan Moss (2011:35-45)
Motivasi kerja (X3)	Menurut Hasibuan (2011:143) bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.	1. Upah yang adil dan layak 2. Kesempatan untuk maju 3. Pengakuan sebagai individu 4. Keamanan bekerja 5. Tempat kerja yang baik 6. Penerimaan oleh kelompok 7. Perlakuan yang wajar 8. Pengakuan atas prestasi Hasibuan (2012:150)
Kepuasan kerja (Y)	Robbins (2009:23), menyebutkan kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik – karakteristiknya	1. Beban kerja, 2. Gaji 3. Kenaikan jabatan 4. Pengawas 5. Rekan kerja Rivai dan Sagala (2010:856)

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2011:121), instrumen adalah alat pada waktu peneliti menggunakan sesuatu metode. Menurut Suharsimi Arikunto (2011: 101), “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.” Instrumen diperlukan agar pekerjaan yang dilakukan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga data lebih mudah diolah. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner digunakan untuk menyelidiki pendapat subjek mengenai suatu hal atau untuk mengungkapkan kepada responden.

Jawaban dari kuisisioner tersebut di beri bobot skor atau nilai sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Kurang Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen dalam penelitian ini diuji dengan uji instrumen terdiri dari:

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:137) uji validitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur suatu variabel yang diteliti adalah uji statistik yang digunakan untuk

menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dan keandalannya mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18. Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05, maka apabila nilai r lebih besar dari nilai kritis (r_{tabel}) berarti item tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Reliabilitas suatu konstruk (unsur) variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha > dari 0.60.

3.7 Tehnik Analisis Data

3.7.1 Analisis deskriptif

Dalam analisis deskriptif ini akan diukur dengan menggunakan tingkat pencapaian responden (TCR). Adapun rumusnya yaitu:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden
Rs = Rata-rata skor jawaban responden
N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.3
Skor pilihan jawaban responden

Tingkat Capaian Responden (%)	Kriteria
81- 100	Sangat baik
71- 80,99	Baik
61- 70,99	Cukup baik
51- 60,99	Kurang baik
0- 50,99	Tidak Baik

Sumber :Martoyo, 2010

Dalam menganalisis data deskriptif dan kuantitatif menggunakan skala pengukuran yang memakai skala likert dimana setiap jawaban yang tersedia diberi bobot nilai yang selanjutnya dilakukan perhitungan skor rata-rata.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan penyebaran data melalui sebuah grafik, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengujij apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolinearitas dapat diuji melalui nilai toleransi dengan faktor variasi inflansi (VIF) < 10 , maka model tersebut menunjukkan tidak ada multikolinearitas.

3. Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual data pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain, jika variasi residual maka bersifat homoskedastisitas dan jika berbeda maka bersifat heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

- Y = Kepuasan kerja
- X1 = *Job enlargement*
- X2 = Komunikasi
- X3 = Motivasi kerja
- B_{1,2,3} = Koefisien Regresi

3.7.4 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan *variabel independen* (X) menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji t

Pengujian pasial ini menggunakan t- test dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t ini dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan menentukan signifikansi tingkat kepercayaan (α) sebesar 0,05 (5%) maka kriteria untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis adalah sebagai berikut:

Terima H_0 apabila

diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig \geq Level signifikan (5%)

Tolak H_0 apabila

diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig \leq Level signifikan (5%)

3.7.5.2 Uji F

Uji F bertujuan untuk melihat apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Apakah $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak, tapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_2 diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama x_1, x_2 berpengaruh terhadap Y.