

# Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu

Felina Limantoro, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

*Felina93@yahoo.co.id*

## Abstrak

Penelitian yang dilakukan ini mengenai pengaruh gaya komunikasi Direktur terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengujian regresi dan uji T. Dengan *simple random sampling* yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden. Pada penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh gaya komunikasi Direktur terhadap seluruh dimensi dari kepuasan komunikasi yang terdiri dari informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, kecukupan informasi, kemampuan untuk menyarankan perbaikan, efisiensi berbagai saluran komunikasi ke bawah, kualitas media, informasi tentang organisasi secara keseluruhan, dan integrasi organisasi. Sehingga, pada penelitian ini ditemukan hasil gaya komunikasi yang digunakan oleh Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu adalah gaya komunikasi *dynamic*.

**Kata Kunci:** gaya komunikasi, kepuasan komunikasi, PT. Sumarni Mustajab Batu

## Pendahuluan

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan salah satu dari setiap aktivitas manusia. Komunikasi juga sangat diperlukan dalam setiap organisasi, apapun bentuk organisasi tersebut. Komunikasi organisasi penting, karena komunikasi merupakan media untuk menghubungkan setiap anggota yang terdapat dalam organisasi tersebut untuk dapat saling berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi organisasi dalam proses penyampaian pesan atau informasi dilakukan oleh para pemimpin atau manajer, misalnya yang bertindak sebagai komunikator, memiliki peran yang sangat penting dalam mengetahui perilaku organisasi (Ruliana, 2014: 27).

Dalam melakukan komunikasi tersebut, seorang pemimpin akan mempunyai gaya sesuai dengan gaya komunikasi dalam mengatur para bawahan yang berada di bawah kepemimpinannya. Gaya komunikasi sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu pula. Menurut Tubbs & Moss (dalam Ruliana, 2014: 31) terdapat enam gaya komunikasi dalam organisasi, antara lain: *The controlling style*, *The*

*equalitarian style, The structuring style, The dynamic style, The relinquishing style, dan The withdrawal style.*

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh gaya komunikasi Direktur terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu. Dalam hal ini, Yuswinoto merupakan Direktur perusahaan ini dan ia bertanggung jawab sebagai pemimpin yang membawahi seluruh jabatan yang ada pada perusahaan ini juga. Yuswinoto dapat memberikan instruksi langsung pada seluruh karyawannya termasuk pada karyawan golongan buruh. Disinilah sering terjadi ketidaklancaran komunikasi antar pemimpin dengan bawahan yang menyebabkan sering terjadinya *miscommunication* pada perusahaan ini. Gaya komunikasi pemimpin dapat berpengaruh terhadap kepuasan komunikasi karyawan, karena komunikasi merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam suatu sistem pengendalian organisasi, yang pada hakikatnya adalah untuk mencapai suatu tujuan melalui kinerja karyawan sehingga memperoleh kepuasan komunikasi dalam organisasi tersebut (Ruliana, 2014: 149).

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian ini. Pertama, oleh Dewi (2013) yang meneliti tentang gaya komunikasi pemimpin dari tiga orang pemimpin perusahaan tersebut yang menggunakan metode penelitian studi kasus. Perbedaan pada penelitian saat ini, peneliti meneliti gaya komunikasi pemimpin hanya pada satu orang pemimpin, yaitu direktur PT. Sumarni Mustajab. Kedua, oleh Chitrawanty (2013) yang meneliti tentang gaya komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya menggunakan metode penelitian *survey* dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya adalah *nurturing*. Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah teori yang digunakan. Dan ketiga, oleh Kristiani (2014) yang meneliti tentang gaya komunikasi pemimpin *iM Music Solution* Surabaya dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah pemilihan tempat dan metode penelitian yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melihat adakah pengaruh gaya komunikasi Direktur terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu?

## Tinjauan Pustaka

### Teori Gaya Komunikasi

Setiap orang mempunyai gaya komunikasi yang bersifat personal, yang merupakan gaya khas seseorang di dalam berkomunikasi. Sehingga, gaya komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu kepribadian yang terdapat di dalam diri setiap manusia yang sukar untuk diubah. Gaya komunikasi didefinisikan oleh Tubbs & Moss (dalam Ruliana, 2014: 31-32) sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu. Masing-

masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

Terdapat enam gaya komunikasi menurut Tubbs & Moss (2014: 31-32) dalam organisasi, antara lain:

1. *The controlling style*

Gaya komunikasi ini bersifat mengendalikan dan ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah.

Pihak-pihak yang memakai *controlling style* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan. Mereka tidak mempunyai ketertarikan dan perhatian kepada umpan balik, kecuali jika umpan balik (*feedback*) tersebut berguna bagi kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir terhadap pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

2. *The equalitarian style*

Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan dan ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*).

Dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat rileks, santai, dan informal. Mereka adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkungan hidup hubungan kerja.

Gaya komunikasi ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya komunikasi ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi pengambilan keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindakan *share*/berbagi informasi di antara para anggota dalam suatu organisasi.

3. *The structuring style*

Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk memengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

#### 4. *The dynamic style*

Gaya komunikasi ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). Gaya komunikasi ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa para wiraniaga (*salesmen* atau *saleswomen*). Tujuan gaya komunikasi ini adalah menstimulasi atau merangsang para karyawan untuk bekerja lebih cepat dan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis.

#### 5. *The relinquishing style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Pesan-pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan sedang bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti serta bersedia untuk bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankan.

#### 6. *The withdrawal style*

Akibat yang muncul jika gaya komunikasi ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya komunikasi ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan atau kesulitan antarpribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut. Ketika seseorang mengatakan “saya tidak ingin dilibatkan dalam persoalan ini”, bermakna bahwa ia mencoba melepaskan diri dari tanggung jawab, tetapi juga mengindikasikan suatu keinginan untuk menghindari komunikasi dengan orang lain. Oleh karena itu, gaya komunikasi ini tidak layak dipakai dalam konteks komunikasi organisasi.

Keenam gaya komunikasi yang diperoleh dari uraian di atas adalah bahwa *the equalitarian style* merupakan gaya komunikasi yang ideal. Sementara tiga gaya komunikasi lainnya: *structuring*, *dynamic*, dan *relinquishing* bisa digunakan secara strategis untuk menghasilkan efek yang bermanfaat bagi organisasi. Adapun gaya komunikasi yang terakhir, yakni *controlling* dan *withdrawal* mempunyai kecenderungan menghalangi berlangsungnya interaksi yang bermanfaat dan produktif.

## **Kepuasan Komunikasi**

Istilah kepuasan komunikasi menurut Redding (dalam Ruliana, 2014: 165), digunakan untuk menyatakan keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan total komunikasinya. Kepuasan komunikasi adalah evaluasi diri atas kondisi afektif internal. Reaksi afektif atas meningkatnya jumlah

hasil yang diinginkan orang-orang sebagai hasil pekerjaan mereka dan komunikasi mereka (Pace & Faules, 2006: 162-163). Kepuasan adalah suatu konsep yang bisa berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi berarti merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan yang terjadi dalam organisasi. Kepuasan merupakan akibat dari hubungan yang terjadi dalam organisasi antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan, serta antara karyawan dengan karyawan lainnya.

Analisis paling komprehensif mengenai kepuasan komunikasi dilakukan Down & Hazen (1979) dalam Pace & Faules (2006: 163), sebagai bagian dari usaha mereka untuk mengembangkan suatu instrument untuk mengukur kepuasan komunikasi. Mereka mengidentifikasi 7 dimensi kepuasan komunikasi, antara lain:

1. Informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, sejauh mana para individu menerima informasi mengenai lingkungan kerja saat itu.
2. Kecukupan informasi, sejauh mana pegawai merasa bahwa mereka mengetahui bagaimana mereka dinilai dan bagaimana kinerja mereka dihargai.
3. Kemampuan untuk menyarankan perbaikan, sejauh mana para penyelia terbuka pada gagasan, mau mendengarkan dan menawarkan bimbingan untuk memecahkan persoalan-persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan.
4. Efisiensi berbagai saluran komunikasi ke bawah, sejauh mana para bawahan responsif terhadap komunikasi ke bawah dan memperkirakan kebutuhan penyelia.
5. Kualitas media, sejauh mana pertemuan-pertemuan diatur dengan baik, pengarahan tertulis dengan singkat dan jelas, dan jumlah komunikasi dalam organisasi cukup.
6. Informasi tentang organisasi secara keseluruhan, sejauh mana informasi mengenai organisasi sebagai suatu keseluruhan yang memadai.
7. Integrasi organisasi, sejauh mana komunikasi dalam organisasi memotivasi dan merangsang para pegawai untuk memenuhi tujuan organisasi dan untuk berpihak pada organisasi.

## Metode

### Konseptualisasi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*. Menurut Singarimbun & Effendi (1986: 8), dalam *survey* informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Tujuan *survey* ini bersifat menerangkan atau menjelaskan, yaitu mempelajari fenomena sosial dengan meneliti hubungan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti mengenai gaya komunikasi Direktur terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan komunikasi karyawan adalah informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, kecukupan informasi, kemampuan untuk menyarankan perbaikan,

efisiensi berbagai saluran komunikasi ke bawah, kualitas media, informasi tentang organisasi secara keseluruhan, dan integrasi organisasi.

### *Subjek Penelitian*

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh gaya komunikasi. Sedangkan, subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari PT. Sumarni Mustajab Batu. Populasi didefinisikan sebagai jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang akan diteliti. Sedangkan, sampel didefinisikan sebagai sebuah bagian yang ditarik dari populasi. Akibatnya, sampel selalu merupakan bagian yang lebih kecil dari populasi (Istijanto, 2008: 109). Populasi yang digunakan adalah semua karyawan PT. Sumarni Mustajab Batu yaitu sejumlah 172 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan untuk mengukur banyaknya sampel pada PT. Sumarni Mustajab Batu adalah *simple random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan cara peneliti mengundi sampai ditemukan 120 nama, kemudian dibagikan kuesioner kepada 120 nama tersebut. Simple random sampling adalah suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel (Silalahi, 2009: 259).

### *Analisis Data*

Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Interval
4. *Crosstab*
5. Korelasi
6. Regresi
7. Uji T

## **Temuan Data**

Pengujian hipotesis (Sujarweni, 2012: 104) digunakan untuk menentukan apakah suatu hipotesis adalah pernyataan yang beralasan dan harus diterima, atau tidak beralasan sehingga harus ditolak. Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji T secara parsial untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebas. Dasar penerimaan dan penolakan hipotesis berdasarkan uji T dapat diketahui dengan cara membandingkan signifikansi  $t$  hitung dengan 5% atau 0,05.

Pembuktian hipotesis dengan menggunakan  $t$  hitung dan  $t$  tabel menggunakan ketentuan di bawah ini:

1. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh variabel gaya komunikasi terhadap variabel kepuasan komunikasi.
2. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh variabel gaya komunikasi terhadap variabel kepuasan komunikasi.

Nilai  $t$  hitung didapatkan dari penghitungan analisis regresi melalui *software SPSS*. Sedangkan, nilai  $t$  tabel didapatkan dari penghitungan menggunakan rumus  $t$  tabel yang dicocokkan dengan angka dari tabel distribusi nilai. Berikut merupakan rumus  $t$  tabel:

$$T \text{ tabel} = \left( \frac{\alpha}{2} ; n - k - 1 \right)$$

$$T \text{ tabel} = \left( \frac{0,05}{2} ; 120 - 1 - 1 \right)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 118) \rightarrow \text{tabel distribusi } 1,981$$

Keterangan:  $\alpha$  = taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini (0,05)  
 $N$  = jumlah responden dalam penelitian ini (120)  
 $K$  = jumlah variabel bebas dalam penelitian ini (1)

Taraf signifikansi yang dibagi dua menghasilkan 0,025. Angka 0,025 ini merupakan angka yang terletak pada kolom pada tabel distribusi nilai. Setelah itu, jumlah responden yang dikurangi dengan jumlah variabel bebas dan dikurangi satu menghasilkan angka 118. Angka ini merupakan baris yang dituju pada tabel distribusi nilai. Oleh karena itu, didapati nilai pada antara kolom dan baris tersebut sebesar 1,981 yang merupakan angka  $t$  tabel dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil yang didapat dari  $t$  hitung adalah 6,914, sedangkan  $t$  tabel adalah 1,981. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , yaitu  $6,914 > 1,981$ . Artinya, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel gaya komunikasi terhadap kepuasan komunikasi karyawan PT. Sumarni Mustajab Batu. Pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima.

Dari tabel 1 dapat dilihat nilai signifikansi adalah sebesar 0,000, di mana nilai ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel gaya komunikasi Direktur terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis awal ( $H_0$ ) ditolak keberadaannya dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) disimpulkan terbukti (diterima keberadaannya).

Tabel 1. Koefisien Regresi Variabel Gaya Komunikasi dan Variabel Kepuasan Komunikasi  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30.718	4.443		6.914	.000



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	30.718	4.443		6.914	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

## Analisis dan Interpretasi

Dari hasil pengolahan data dengan memasukkan masing-masing variabel bebas, yaitu Gaya Komunikasi *Dynamic* (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Komunikasi (Y), diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut (lihat Tabel 2):

$$Y = a + bX$$

$$Y = 26,716 + 0,683X$$

Sesuai dengan persamaan regresi linear yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Harga koefisien konstanta sebesar 26,716. Hal ini berarti apabila ada nilai dari gaya komunikasi *dynamic*, maka tingkat kepuasan komunikasi sebesar 26,716.
2. Harga koefisien b = 0,683, berarti apabila nilai gaya komunikasi *dynamic* mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka tingkat variabel kepuasan komunikasi akan naik sebanyak 68,3%.
3. Regresi linear sederhana dalam penelitian ini disebut regresi linear positif karena jika variabel gaya komunikasi *dynamic* mengalami kenaikan, maka variabel kepuasan komunikasi mengalami kenaikan. Sebaliknya, jika variabel gaya komunikasi *dynamic* mengalami penurunan, maka variabel kepuasan komunikasi akan mengalami penurunan.
4. Nilai kepuasan komunikasi secara keseluruhan memiliki konstanta sebesar 26,716, di mana memiliki arti, tanpa adanya gaya komunikasi *dynamic* yang digunakan oleh Direktur di PT. Sumarni Mustajab Batu, maka karyawan memiliki kepuasan komunikasi yang dikategorikan rendah. Gaya komunikasi *dynamic* sangat dibutuhkan Direktur di PT. Sumarni Mustajab Batu untuk meningkatkan kepuasan komunikasi karyawan.
5. Kepuasan komunikasi merupakan perolehan hasil dari total kepuasan komunikasi dengan gaya komunikasi *dynamic* yang digunakan oleh Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu. Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa kepuasan komunikasi *dynamic* memiliki koefisien b sebesar 0,683, di mana memiliki arti bahwa jika Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu meningkatkan gaya komunikasi yang bersifat *dynamic*, maka kepuasan komunikasi karyawan akan semakin naik atau meningkat.



6. Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu yang semakin mementingkan gaya komunikasi *dynamic* dalam kepemimpinannya akan meningkatkan tingkat kepuasan komunikasi karyawan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan gaya komunikasi *dynamic* ini mementingkan peluang pada karyawan untuk ikut terlibat dalam mengatasi persoalan yang terjadi di dalam organisasi. Gaya komunikasi ini juga menstimulasi pemimpin untuk memberikan orientasi pada tindakan dan juga menyelesaikan masalah secara ringkas dan singkat. Pemimpin yang memiliki gaya komunikasi yang demikian akan meningkatkan kepuasan komunikasi karyawan.

Tabel 2. Koefisien Regresi Variabel Gaya Komunikasi *Dynamic* dan Variabel Kepuasan Komunikasi  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.716	2.893		9.234	.000
	gaya04	2.049	.202	.683	10.166	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari tabel berikut, dapat dilihat bahwa harga koefisien korelasi R adalah 0,683, yang berarti lebih besar dari 0 dan mendekati 1,0. Dengan demikian, dapat dinyatakan ada pengaruh variabel gaya komunikasi (X) terhadap variabel kepuasan komunikasi karyawan (Y). Hal demikian tidak cukup untuk menjelaskan bahwa X benar-benar berpengaruh terhadap Y, sehingga perlu pembuktian tentang signifikansi hubungan tersebut. Hasil *R Square* yang terlihat dalam kolom di atas adalah 0,467. *R Square* biasanya disebut dengan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini, 46,7% kepuasan komunikasi karyawan PT. Sumarni Mustajab Batu dipengaruhi oleh gaya komunikasi Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu.

Tabel 3. *Output Model Summary*  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,683 <sup>a</sup>	,467	,462	4,000

a. Predictors: (Constant), gaya04

Dari hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan Program SPSS, didapati bahwa gaya komunikasi Direktur mempengaruhi kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu.

Tabel 4. Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Komunikasi  
**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	gaya04 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

## Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi Direktur terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu. Berdasarkan hasil penelitian dengan memberikan kuesioner kepada seluruh karyawan PT. Sumarni Mustajab Batu yang berjumlah 120 orang, diperoleh temuan bahwa Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu cenderung menggunakan gaya komunikasi *dynamic*. Selain itu, dari hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa gaya komunikasi Direktur lebih cenderung pada tindakan (*action-oriented*). Sehingga, dapat dikatakan bahwa dominan gaya komunikasi Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu ini adalah gaya komunikasi *dynamic*.

Setelah mengetahui gaya komunikasi yang digunakan oleh Direktur perusahaan ini, kemudian dilakukan penelitian pengaruh gaya komunikasi tersebut terhadap kepuasan komunikasi karyawan. Semua dimensi kepuasan komunikasi karyawan tersebut menunjukkan skor tingkat kepuasan komunikasi yang tinggi yang dipengaruhi oleh gaya komunikasi pemimpin.

Hasil pengujian statistik menunjukkan adanya pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan komunikasi saat Direktur menggunakan gaya komunikasi *dynamic*. Ditemukan pula adanya pengaruh positif terhadap kepuasan komunikasi saat Direktur menggunakan gaya komunikasi *equalitarian*, *structuring*, dan *relinquishing*, namun tidak setinggi saat Direktur menggunakan gaya komunikasi *dynamic*. Saat Direktur menggunakan gaya komunikasi *controlling* dan *withdrawal*, justru menimbulkan pengaruh negatif. Hal ini dikarenakan jika Direktur menggunakan gaya komunikasi tersebut, maka akan membuat tingkat kepuasan komunikasi karyawan menurun khususnya gaya komunikasi *withdrawal*. Sehingga, para karyawan akan merasa segan untuk berkomunikasi dengan Direktur.

## Daftar Referensi

Chitrawanty. (2013). *Gaya komunikasi project officer stie mahardika surabaya*. Skripsi (Unpublished). Universitas Kristen Petra

Dewi, F. P. (2013). *Gaya komunikasi pemimpin pt fi-tion surabaya*. Skripsi (Unpublished). Universitas Kristen Petra

- Istijanto. (2008). *Riset sumber daya manusia*. Cetakan pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kristiani, S. V. (2014). *Gaya komunikasi pemimpin im music solution surabaya*. Skripsi (Unpublished). Universitas Kristen Petra
- Pace, R. W.& Faules. F. D. (2006). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi organisasi: Teori dan studi kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Silalahi, U. (2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Singarimbun, M.& Effendi, S. (1986). *Metode penelitian survey*. Jakarta: LP3ES
- Sujawerni. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu