

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN UNIT PELAYANAN PUBLIK BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (BNP2TKI)

Dika Putri Setyoningrum
Putrisetyoningrumd@gmail.com

Gede Umbaran Diphjojyo
Umbaran13@gmail.com
Fakultas Psikologi Universitas Persada Indonesia Y.A.I. Jakarta

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi dengan kepuasan bekerja, kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja dan komunikasi dan kualitas kehidupan bekerja dengan kepuasan bekerja. subyek pada penelitian ini merupakan karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI dengan jumlah 40 sampel, menggunakan teknik pengambilan sampel *sensus*. Penelitian ini menggunakan 3 skala alat ukur, yaitu: skala kepuasan kerja, skala komunikasi dan skala kualitas kehidupan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara komunikasi dengan kepuasan kerja dengan $r = 0.435$. Ada pengaruh signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja dengan $r = 0.703$. Ada pengaruh signifikan antara komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja dengan $R^2 = 0.617$ atau 61,7%. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternative (H_{a3}) dalam penelitian ini diterima. Kualitas kehidupan kerja menyumbang sebesar 0.481 atau 48,1% lebih besar dari komunikasi yang berkontribusi sebesar 0.123 atau 12,3% dan 40,3% adalah faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

This research is a quantitative study that aims to examine the effect of communication with work satisfaction, quality of work life with job satisfaction and communication and quality of work life with job satisfaction. The subjects in this study were employees of the BNP2TKI public service unit with a total of 40 samples, using census sampling techniques. This study uses 3 scale measuring instruments, namely: work satisfaction scale, communication scale and quality of work life scale. The results of this study indicate that there is a significant influence between communication with job satisfaction with $r = 0.435$. There is a significant influence between the quality of work life with job satisfaction with $r = 0.703$. There is a significant influence between communication and quality of work life on job satisfaction with $R_2 = 0.617$ or 61.7%. This shows that the alternative hypothesis (H_{a3}) in this study was accepted. Quality of work life accounted for 0.481 or 48.1% greater than communication which contributed 0.123 or 12.3% and 40.3% were other factors not examined by researchers.

Keywords: Job Satisfaction, Communication, Quality Of Work Life.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai standar pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia untuk selanjutnya disebut BNP2TKI memiliki 40 karyawan yang bekerja dalam unit pelayanan publik. BNP2TKI merupakan Lembaga Pemerintahan Non-Departemen (LPND) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden, dan berkoordinasi dengan kementerian ketenagakerjaan. BNP2TKI melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia untuk selanjutnya disebut PMI.

BNP2TKI memiliki visi untuk terwujudnya PMI yang professional, bermartabat dan sejahtera.

1. Profesional artinya PMI yang bekerja di luar negeri harus memiliki kompetensi (*Skill* atau keahlian dan *Knowledge* atau pengetahuan) sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.
2. Bermartabat artinya PMI memiliki kompetensi akan memiliki harga diri, kedudukan yang tinggi, serta mendapatkan perlakuan yang baik.
3. Sejahtera artinya bahwa gaji atau pendapatan yang diperoleh PMI dapat memberikan kehidupan yang layak bagi PMI sendiri maupun keluarganya.

Sedangkan misi BNP2TKI yaitu :

1. Meningkatkan pemanfaatan peluang kerja luar negeri
2. Meningkatkan pelayanan penempatan PMI yang mudah, murah, cepat dan aman
3. Meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan PMI, (4) Melaksanakan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih.

Menurut Rivai (dalam Bekti, 2018) kepuasan kerja adalah gambaran perasaan atau sikap seseorang karyawan dalam membentuk rasa senang atau tidak senang, maupun puas atau tidak puas terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Kepuasan kerja merupakan penggambaran karyawan baik positif maupun negatif terhadap pekerjaannya melalui perasaan berdasarkan pengalaman di tempat kerjanya.

Karyawan yang berada di unit pelayanan publik BNP2TKI merupakan karyawan honorer yang diperbantukan untuk membantu Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut PNS, yang berada dibawah tanggung jawab Direktorat Pelayanan Pengaduan, Deputi Bidang Perlindungan BNP2TKI.

Karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI memiliki tugas menerima dan memberikan informasi kepada CPMI, PMI atau keluarga PMI, dan meneruskan laporan atau pengaduan yang diterima dengan bentuk laporan secara tertulis kepada PNS atau Pejabat yang berada di lingkungan Direktorat Pelayanan Pengaduan untuk diproses lebih lanjut. Untuk mengurangi adanya kesalahan yang tidak diinginkan atau meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antara karyawan unit pelayanan publik dengan PNS atau Pejabat Direktorat Pelayanan Pengaduan dibutuhkan komunikasi yang baik demi meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Rubben (dalam Sukarja dan Machasin, 2015) komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dengan orang lain.

Menurut Robbins (dalam Kurniawan dan Faustine, n.d.) arah komunikasi terdiri dari tiga macam, yaitu komunikasi *vertical* ke bawah, komunikasi *vertical* ke atas dan komunikasi *horizontal*. Dalam usaha pemenuhan kepuasan kerja karyawan, komunikasi diperlukan sebagai perhubung penyampaian informasi yang diterima karyawan unit pelayanan publik kepada PNS atau Pejabat di lingkungan Direktorat Pelayanan Pengaduan.

Sumber Daya Manusia untuk selanjutnya disebut SDM dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintah adalah harta berharga yang harus dijaga kualitasnya agar mampu memberikan pelayanan yang bermutu. Cara yang dapat dilakukan oleh BNP2TKI untuk mempertahankan karyawan unit pelayanan publik dengan memelihara Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Of Work Life*) agar terciptanya kepuasan kerja.

Robbins dan Judge (dalam Bekti, 2018) kualitas kehidupan kerja adalah proses yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi. Fokus utama kualitas kehidupan kerja bukan menjadikan pekerjaan menjadi lebih baik, namun kualitas kehidupan kerja ini lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat menjadikan pekerja lebih baik.

Pengaduan yang sering masuk kedalam unit pelayanan publik BNP2TKI antara lain adalah kasus ketenagakerjaan dan non-ketenagakerjaan (keimigrasian, pidana, perdata dan sosial). Pelayanan publik BNP2TKI pada bulan Mei menerima pengaduan sebanyak 3.268, pada bulan Juni sebanyak 2.673 dan pada bulan Juli sebanyak 3.439 pengaduan. Banyaknya pengaduan yang masuk ke unit pelayanan publik BNP2TKI menuntut karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan bekerja lebih semangat untuk melayani para CPMI, PMI dan keluarga PMI, namun untuk memberikan pelayanan yang baik maka karyawan yang bekerja dalam unit pelayanan publik harus memiliki kepuasan kerja agar dapat memberikan pelayanan

yang optimal. Bagaimanakah cara meningkatkan kepuasan kerja para karyawan agar mampu untuk menyelesaikan pengaduan yang masuk ke unit pelayanan publik dan menyelesaikannya dengan optimal sehingga CPMI, PMI dan keluarga PMI dapat merasakan kepuasan atas kinerja para pegawai unit pelayanan publik BNP2TKI.

Berdasarkan hasil uraian fenomena yang telah dijabarkan dalam permasalahan diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti masalah kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Unit Pelayanan Publik Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja

Mangkunegara (2005, p.117) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Secara umum kepuasan kerja merupakan gambaran sikap atau perilaku

karyawan mengenai menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka, yang menyangkut faktor fisik dan psikologis seperti melakukan interaksi dengan lingkungan kerjanya.

Menurut Luthans (dalam Novieka dan Prasetya, 2018) kepuasan kerja ditentukan oleh beberapa aspek yang berkontribusi yaitu :

a. Pekerjaan itu sendiri

Didalam pekerjaan itu sendiri meliputi pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan adanya tantangan dalam melakukan pekerjaan untuk para karyawan.

b. Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini biasa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

c. Kesempatan Promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir, potensi yang dimiliki dan penilaian untuk kinerjanya.

d. Pengawasan

Pengawasan perusahaan terhadap karyawan dengan kemampuan karyawan dalam membina hubungan kerja dan cara pengawasan perusahaan terhadap karyawan.

e. Rekan Kerja

Rekan kerja meliputi rasa kekeluargaan yang terjalin dan kerja sama yang baik.

Komunikasi

Mangkunegara (2005, p.145) mengartikan komunikasi sebagai proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Komunikasi adalah proses dimana informasi mengalir, dari sumber ke penerima dan kembali lagi, melalui penggunaan simbol-simbol bersama dari satu orang atau kelompok untuk menciptakan, mengirim dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain.

Komunikasi akan menjadi efektif apabila memiliki lima aspek (Robbins, dalam Kuniawan dan Faustine, n.d.) yaitu :

a. Keterbukaan

Sikap yang dapat secara terbuka dan jujur berinteraksi dengan orang lain, hal ini dimaksudkan agar seseorang tidak tertutup dalam menerima dan menyampaikan informasi. Keterbukaan meliputi kebebasan pengungkapan perasaan dan pikiran, serta tanggung jawab terhadap pengungkapan.

b. Empati

Empati merupakan sikap yang dapat merasakan dan memahami apa yang dirasakan oleh orang lain. Karyawan memiliki empati yang mencakup mampu untuk mengerti baik secara emosional dan memiliki intelektual atas apa yang dirasakan orang lain.

c. Dukungan verbal dan nonverbal

Dukungan yang tidak terucapkan tidaklah mempunyai nilai yang negative, melainkan dapat merupakan aspek positif dari komunikasi. Dukungan verbal dan nonverbal meliputi dapat menerima pandangan orang lain dan bersedia mengubah diri sendiri jika perubahan dipandang perlu.

d. Kepositifan

Kepositifan meliputi adanya kejelasan dalam berkomunikasi dan kepuasan antar pelaku komunikasi.

e. Kesamaan

Komunikasi akan efektif apabila orang yang berkomunikasi memiliki kesamaan dalam beberapa hal tertentu dan dapat dilihat dari kedudukan yang sama antara pembicara, pendengar dari segi pengalaman, pengetahuan dan lain-lain. Kesamaan meliputi rasa saling menghormati antara pelaku komunikasi dan memahami antar pelaku komunikasi.

Kualitas Kehidupan Kerja

Cascio (2003, p.28) kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik mereka di tempat kerja. Menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik memiliki tujuan untuk mewujudkan iklim kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja agar mencapai kinerja yang optimal serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dengan menyediakan sarana dan prasarana di lingkungan kerja.

Dalam kualitas kehidupan kerja fokus utamanya bukan menjadikan pekerja menjadi lebih baik, namun kualitas kehidupan kerja ini menekankan bagaimana pekerjaan dapat menjadikan pekerja menjadi lebih baik. Sehingga kualitas kehidupan kerja secara umum adalah bagaimana pekerjaan seseorang dalam perusahaan mampu memberikan yang terbaik untuk pekerja yang berhubungan dengan kepuasan personal.

Cascio (2013, p.27) terdapat enam aspek kualitas kehidupan kerja yaitu:

a. Keterlibatan kerja karyawan (*employee participation*)

Keterlibatan karyawan meliputi karyawan yang berpartisipasi dalam rapat

dan adanya peningkatan kualitas (Cascio, 2013, p.27).

b. Pengembangan Karir (*Career Development*)

2018). Pengembangan karir meliputi pelatihan atau pendidikan dan adanya promosi (Cascio, 2013, p.27).

c. Kesehatan (*Wellness*)

Kesehatan meliputi adanya pusat layanan kesehatan dan program konseling (Cascio, 2013, p.27)

d. Keselamatan Kerja (*Jobs Security*).

Keselamatan kerja meliputi tidak adanya tujuan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan program pension (Cascio, 2013,p.27).

e. Lingkungan Yang Aman (*A Safe Environment*)

Lingkungan yang aman meliputi komite keselamatan dan program keamanan (Cascio, 2013,p.27).

f. Kebanggaan (*Pride*)

Kebanggaan meliputi identitas perusahaan dan kepedulian lingkungan (Cascio, 2013, p.27).

HIPOTESIS PENELITIAN

1. Ha1 : Terdapat pengaruh antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan

Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).

2. Ha2 : Terdapat pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).

3. Ha3 : Terdapat pengaruh antara komunikasi dan kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).

METODOLOGI

Menurut Sugiyono (2018, p.130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2018, p.131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018, p.152).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

ANALISIS

Hipotesa pertama dilakukan dengan menggunakan metode analisa *bivariate correlation*, berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai $r = 0.435$, maka H_{a1} yang menyatakan adanya pengaruh antara komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI dapat diterima, karena r berada diatas $0,05$.

Hipotesa kedua dilakukan dengan menggunakan metode Analisa *bivariate correlation*, didapatkan data hasil analisis diperoleh nilai $r = 0.703$, maka H_{a2} yang menyatakan adanya pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI dapat diterima, karena r berada di atas $0,05$.

Pengujian pada hipotesa ketiga dengan menggunakan metode *Enter* diperoleh kontribusi data komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja dengan hasil nilai R Square (R^2) = 0.617 sebesar 61.7% ($0.617 \times 100\% = 61.7\%$), sedangkan sisanya sebesar 38.3% merupakan sumbangan faktor lain yang tidak diteliti. Maka H_{a3} yang menyatakan adanya pengaruh antara

komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja dapat diterima, karena R^2 berada diatas 0.05 .

Hasil analisis dengan metode *stepwise*, variabel dominan pertama merupakan kualitas kehidupan kerja dengan menyumbang 48.1% ($0.481 \times 100\%$), sedangkan komunikasi menyumbang sebesar $12,3\%$ ($0.123 \times 100\%$), sehingga keduanya menyumbang untuk terbentuknya kepuasan kerja sebesar 59.7% ($0.597 \times 100\%$).

Berdasarkan hasil uraian yang telah dijabarkan diatas maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa adanya pengaruh antara komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI.

Berdasarkan uji t-test yang digunakan untuk menguji kepuasan kerja antara laki-laki dan perempuan dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 19 orang dan responden perempuan sebanyak 21 orang, maka ditemukan $F = 9.746$, $p = 0.003$, p lebih besar dari $0,05$ maka data dikatakan *homogen (equal variances)*. Pada data penelitian ini p berada dibawah $0,05$ maka data tidak *homogen*, sedangkan pada uji hipotesis diperoleh $T = -2.521$, $p = 0,016$, p lebih besar dari $0,05$ maka H_0 diterima

(tidak adanya perbedaan), pada data penelitian ini data berada diatas 0,05 maka H_0 di terima sehingga tidak adanya perbedaan kepuasan kerja antara laki-laki dan perempuan.

Uji t-test yang digunakan untuk menguji kepuasan kerja antara lama bekerja dengan jumlah responden karyawan bekerja antara 5 tahun kebawah sebanyak 21 orang dan responden karyawan 6 tahun keatas sebanyak 19 orang, maka ditemukan $F = 2.986$ $p = 0.092$, p lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan *homogen (equal variances)*. Pada data penelitian ini p berada diatas 0,05 maka data *homogen*, sedangkan pada uji hipotesis diperoleh $T = -1.271$, $p = 0,212$, p lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima (tidak adanya perbedaan), pada data penelitian ini data berada diatas 0,05 maka H_0 di terima sehingga tidak adanya perbedaan kepuasan kerja dengan karyawan yang bekerja 5 tahun kebawah dan 6 tahun ke atas.

Uji t-test yang digunakan untuk menguji kepuasan kerja antara lama bekerja dengan jumlah responden karyawan bekerja antara 29 tahun kebawah sebanyak 15 orang dan responden karyawan 30 tahun keatas sebanyak 25 orang, maka ditemukan $F =$

0.539 $p = 0.467$, p lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan *homogen (equal variances)*. Pada data penelitian ini p berada diatas 0,05 maka data *homogen*, sedangkan pada uji hipotesis diperoleh $T = 1.079$, $p = 0,287$, p lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima (tidak adanya perbedaan), pada data penelitian ini data berada diatas 0,05 maka H_0 di terima sehingga tidak adanya perbedaan kepuasan kerja antara karyawan berusia 29 tahun kebawah dan karyawan 30 tahun keatas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terhadap 40 responden, diperoleh hasil perhitungan dengan menggunakan metode analisis data *Bivariate Correlations* dengan koefisien korelasi *bivariat* antara variabel komunikasi dengan kepuasan kerja didapatkan $r = 0.435$, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi komunikasi antara karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI maka semakin tinggi juga kepuasan kerjanya. Semakin rendah tingkat komunikasinya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riadi (n.d.) bahwa terdapat

pengaruh antara komunikasi dan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Satriowati, Paramita dan Hasiholan (2016).

Pada hasil analisis kedua dengan menggunakan metode *analisis bivariante correlation* dengan koefisien korelasi *bivariate* antara variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja didapatkan $r = 0.703$, hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI. Sehingga semakin tinggi kualitas kehidupan kerja nya maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Diphodjoyo (2015) yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan, begitu pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bekti (2018), yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja.

Pada hasil analisis ketiga dengan menggunakan metode analisis data *Regression* dengan metode *enter* antara

variabel komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja diperoleh korelasi (R^2) sebesar 0.617, hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI. Arah pengaruh kedua variabel bebas terhadap terikatnya positif, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi dan kualitas kehidupan kerja nya maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI.

Hasil analisis regresi dengan metode *Stepwise* diperoleh kontribusi komunikasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI, dengan variabel dominan pertama merupakan kualitas kehidupan kerja yang menyumbang 48.1% ($0.481 \times 100\%$), sedangkan komunikasi menyumbang sebesar 12,3% ($0.123 \times 100\%$), sehingga keduanya menyumbang untuk terbentuknya kepuasan kerja sebesar 59.7% ($0.597 \times 100\%$), sisanya sebesar 40.3% merupakan sumbangan faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil kategorisasi menunjukkan bahwa komunikasi pada karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI berada pada

kategori tinggi yang mengindikasikan bahwa hampir seluruh karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI memiliki komunikasi yang baik, sedangkan pada kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik BNP2TKI berada pada kategori sedang yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan sudah cukup baik. Kategorisasi terhadap variabel didasari oleh signifikan perbedaan antara skor mean temuan dan skor mean teoritis yang dibagi menjadi tiga bagian, yaitu tinggi, sedang dan rendah (Kuncono, 2016:63).

Selanjutnya penulis menambahkan hasil data perbedaan kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin menggunakan teknik *Independent Sample T-test* pada uji varian $F = 9.746$, $p = 0.003$. Apabila p lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan *homogen (equal variances)*. Pada data penelitian ini p berada dibawah 0,05 maka data tidak homogen, sedangkan pada uji hipotesis diperoleh $T = -2.521$, $p = 0,016$, p lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima (tidak adanya perbedaan), pada data penelitian ini data berada diatas 0,05 maka H_0 diterima sehingga tidak adanya perbedaan kepuasan kerja antara laki-laki dan perempuan.

Hasil teknik *Independent Sample T-test* yang menguji kepuasan kerja dengan lama bekerja pada responden karyawan yang bekerja antara 5 tahun kebawah sebanyak 21 orang dan responden karyawan yang bekerja antara 6 tahun keatas sebanyak 19 orang, maka ditemukan $F = 2.986$, $p = 0.092$, p lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan *homogen (equal variances)*. Pada data penelitian ini p berada diatas 0,05 maka data *homogen*, sedangkan pada uji hipotesis diperoleh $T = -1.271$, $p = 0,212$, p lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima (tidak adanya perbedaan), pada data penelitian ini data berada diatas 0,05 maka H_0 diterima sehingga tidak adanya perbedaan kepuasan kerja antara karyawan yang bekerja 5 tahun kebawah dengan karyawan yang bekerja 6 tahun keatas.

Melihat hasil *Independent Sample T-Test* yang digunakan untuk menguji kepuasan kerja dilihat dari usia dengan jumlah responden karyawan bekerja antara 29 tahun kebawah sebanyak 15 orang dan responden karyawan 30 tahun keatas sebanyak 25 orang, maka ditemukan $F = 0.539$ $p = 0.467$, p lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan *homogen (equal variances)*. Pada data penelitian ini p berada diatas 0,05 maka data *homogen*,

sedangkan pada uji hipotesis diperoleh $T = 1.079$, $p = 0,287$, p lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima (tidak adanya perbedaan), pada data penelitian ini data berada diatas 0,05 maka H_0 di terima sehingga tidak adanya perbedaan kepuasan kerja antara karyawan berusia 29 tahun kebawah dan karyawan 30 tahun keatas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Terdapat pengaruh dengan arah positif antara komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).
2. Terdapat pengaruh dengan arah positif antara kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).
3. Terdapat pengaruh positif antara komunikasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi dan kualitas kehidupan kerja maka semakin baik kepuasan kerja yang ada antara karyawan unit pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, F., & Harefa, S. Y. (2016). Analisa komunikasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai pada badan penanaman modal dan promosi Sumatera Utara. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan*. Vol. 17. No. 2.
- Amalia, R. A., Sudirman, I., & Kadir, H. A. (n.d). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizen Behavior (OCB) Karyawan RS UNHAS*. Universitas Hasanudin.
- Bekti, R. R. (2018). Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit ibu dan anak x Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6, No. 2.
- Cascio, W. F. (2003). *Managing Human Resources, 6th edition*. Colorado: Mc Graw-Hill.
- Dewantara, G. (2014). *Hubungan antara komunikasi interpersonal antara karyawan-manajer dengan kepuasan kerja pada karyawan RSUP dr. soeradji tirtonegoro klaen*. Fakultas Psikologi

- Universitas Muhammadiyah
Surakarta.
- Laporan unit pelayanan publik BNP2TKI
Juli 2019.
- Diasmoro, O. (2017). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*. Vol. 05. NO. 01.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Keenam. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dipodjoyo, G. U. (2015). Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja dengan *psychological well-being* pada karyawan perusahaan "ABC" Tangerang. *Seminar Psikologi & Kemanusiaan*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Munandar, A.S. 2014. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Dipodjoyo, G. U., & Aslichati, L. (2012). 5/S Sebagai salah satu pendidikan etos kerja di PT XYZ di Tangerang. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi Islami*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Negara, G. D., Sri, W. L. H. S., & Dwipayana, I. K. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Motivasi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*. Universitas Jember.
- Kurniawan, S. T., & Faustine, T. (n.d.). *Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel "X" Surabaya*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Novieka, & Prasetya, A. (2018). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 61, No. 4.
- Kuncono. (2016). *Aplikasi komputer psikologi*. Jakarta: UPI YAI.
- Parama, D. A., & Mayangsari, I. D. (2018). Pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja mitra driver gojek di Kota Bandung Raya. *E-Proceeding Of Management*. Vol. 5. No. 1.
- Laporan unit pelayanan publik BNP2TKI Mei 2019.
- Paramitha, L., Lengkong, V. P. K., & Sendow, G. M. (2016). Pengaruh komunikasi organisasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di perusahaan umum bulog divisi regional Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No. 1.
- Laporan unit pelayanan publik BNP2TKI Juni 2019.
- Prasetyawati, M., & Kusnudin. (2015). *Pengaruh quality of work life*

- terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. gemala kempa daya. *Jurnal Teknologi*, Vol. 8, No. 1.
- Pratiwi, K., & Himam, F. (2014). Kualitas kehidupan kerja ditinjau dari kepuasan kerja dan persepsi terhadap kinerja. *Jurnal Psikologi Undip*, Vol. 13, No. 1.
- Putranto, D. I (2012). Pengaruh komunikasi internal, kompensasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Kimia Farma Plant Semarang. *Journal Of Social And Politic*. Hal. 1-9.
- Rachman, K. H., & Aslamawati, Y. (2018). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. *Psosiding Psikologi*. Vol. 4. No. 1.
- Riadi, A. (n.d.). *Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Indonesia Makmur Sejahtera*. IKIP PGRI Madiun.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi, Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Saputra, A., & Turnip, R. R. (2018). Pengaruh motivasi, komunikasi dan disiplin terhadap kepuasan kerja PT. PLN (Persero) P3B Sumbagut. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 29. No. 2.
- Siregar, Y. C., & Hardjo, S. (2013). Hubungan komunikasi interpersonal dan persepsi pengembangan karir dengan kepuasan kerja. Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Vol. 5. No. 1.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Syarief, M., & Karman. (2018). *Presentasi Evaluasi Kinerja Petugas Crisis Center Tahun 2012-2016*. Jakarta.
- Syarief, M., & Karman. (2018). *Presentasi Konsep Design Call Center BNP2TKI: Sebagai Bagian Dari Pelayanan Publik*. Tidak Di Terbitkan. Jakarta.
- Syarief, M., & Karman. (2018). *Presentasi Sistem Informasi Terintegrasi Call Center BNP2TKI*. Tidak Di Terbitkan. Jakarta.
- Sarinah,. & Aziz, A. (2010). Hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen terhadap organisasi dengan kepuasan kerja karyawan PT. Perkembunan Nusantara III (Persero). *Jurnal Analitika*, Vol. 2, No. 2.
- Satriowati, E., Paramitha, P. D., & Hasiholan, L. B. (2016). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kompensional dan komunikasi terhadap kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Laundry Elephant King.

Journal Of Management, Vol. 2,
No. 2.

Setiyadi, Y. W., & Wartini, S. (2016).
Pengaruh Kualitas Kehidupan
Kerja Terhadap kinerja karyawan
dengan kepuasan kerja sebagai
variabel intervening. *Management
Analysis Journal*, 5, (4).

Sukarja, R., & Machisin. (2015).
Pengaruh kepemimpinan dan
komunikasi terhadap kepuasan
kerja dan kinerja pegawai dinas
pendidikan Provinsi Riau. *Jurnal
Tepak Manajemen Bisnis*, Vol.
VII, No. 2.

Undang-undang tentang ketenagakerjaan
nomor 13 tahun 2003.

Undang-undang tentang organisasi dan
tata kerja nomor 1 tahun 2014.

Undang-undang Republik Indonesia
tentang pelayanan publik nomor 25
tahun 2009.

Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri &
Organisasi : Dalam Suatu Bidang
Gerak Psikologi Sumber Daya
Manusia*. Jakarta: Prenada Media
Group.