

PENGARUH KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN INDUSTRIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL FAVE PETITENGET KABUPATEN BADUNG, BALI

^aI Ketut Merta, ^bAnak Agung Elik Astari, ^cNi Kadek Ernawati Kertagama
^{a,b,c}Fakultas Ekonomi, Universitas Mahendradatta
^aiketutmerta2270@gmail.com

ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi dan Hubungan Industrial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung, Bali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan. Jumlah responden adalah 78 orang. Data dianalisis dengan teknik analisis regresi berganda. Penelitian ini mengindikasikan adanya pengaruh yang positif signifikan antara komunikasi dan hubungan industrial dengan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: komunikasi, hubungan industrial, kepuasan kerja karyawan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha khususnya dibidang akomodasi pariwisata seperti penginapan di Bali ini dirasakan semakin maju dan semakin pesat yang membawa dampak pada persaingan yang semakin kompetitif. Situasi seperti ini menyebabkan pimpinan dan karyawan perusahaan, khususnya tempat penginapan dituntut untuk selalu bertindak secara profesional dan terorganisir dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap perusahaan yang didirikan umumnya mempunyai tujuan untuk memaksimalkan nilai perusahaan bagi pemiliknya agar mendapatkan tingkat keuntungan yang maksimal dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan ini akan tercapai dengan perkembangan kinerja sumber daya manusia yang lebih terampil melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang baik sehingga perusahaan akan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Daerah Bali yang ditetapkan sebagai pusat pariwisata di Indonesia bagian tengah merupakan daerah wisata yang tidak saja terkenal dengan keramah tamahan penduduknya, adat istiadatnya, alamnya yang indah, atraksi wisata serta mempunyai keaneka ragaman kebudayaan masing-masing daerah yang ada di Bali. Keadaan ini membuka peluang bagi industri pariwisata untuk lebih berkembang dan mampu menyediakan lapangan pekerjaan dan menyerap tenaga kerja serta mampu mendatangkan devisa bagi Negara.

KAJIAN LITERATUR

Grand Theory

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi atau dengan kata lain manusia merupakan kekayaan (*asset*) yang paling utama yang dimiliki oleh suatu organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2017 : 8). Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi. Dengan demikian sudah selayaknya karyawan diperlukan secara layak dan adil sesuai dengan apa yang telah diberikan kepada perusahaan, yang dapat berimplikasi kepada meningkatnya kepuasan kerja karyawannya.

Teori 1

Pengertian Komunikasi

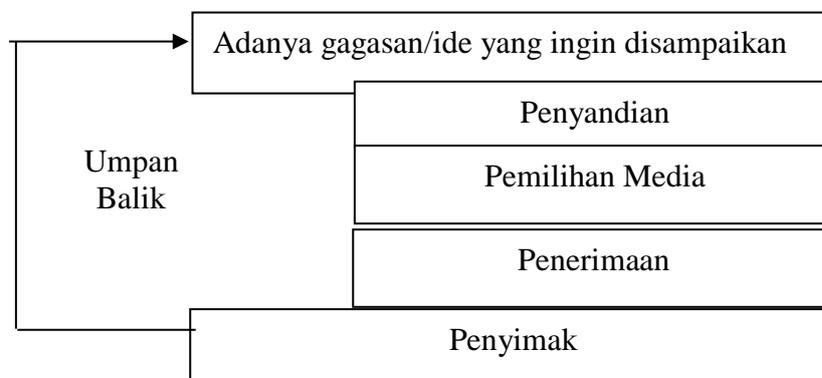
Komunikasi adalah sebuah proses dua arah yang memberikan kesempatan kepada orang yang berkomunikasi untuk merespons dan juga menyampaikan pesan-pesan (Denny, 2015 : 165). Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin. Komunikasi dalam organisasi dapat dilihat dari sisi komunikasi antar pribadi dan komunikasi organisasi (Umar, 2015 : 26). Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain (Rivai dan Mulyadi, 2016 : 336).

Pada beberapa kasus dalam hubungan industrial sering kali terlihat perlawanan antara karyawan dan manajemen yang berujung pemogokan. Hal ini bisa terjadi karena ketidakpuasan, sebagaimana diungkapkan Wexley dan Yukl (2005 : 157) dalam Emron (2017 : 207) bahwa, frustrasi yang menyertai ketidakpuasan kerja dapat mengarah pada perilaku agresif daripada penarikan diri. Tindakan agresif dapat berbentuk sabotase, sengaja melakukan kesalahan, serta kegiatan-kegiatan serikat buruh yang militan seperti pemogokan yang tidak bertanggung jawab, perlambatan kerja, serta proses yang berlebihan. Jadi, banyak terjadi pertengkaran dan permusuhan di antara pekerja ketika mereka sangat frustrasi. Bila tindakan agresif mencampuri jalannya pekerjaan, menurunkan kualitas produksi, serta melarang bekerja sama dan berkelompok, mereka akan menunjukkan biaya yang mahal bagi organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi merupakan hal yang penting, karena tanpa adanya komunikasi organisasi tidak dapat berjalan. Begitu pula dengan komunikasi, bila dalam organisasi komunikasinya kurang baik akan berdampak efektivitas organisasi. Komunikasi adalah sebuah proses dua arah yang memberikan kesempatan kepada orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan-pesan (Winardi, 2016 : 165). Dalam situasi tertentu pula komunikasi dimaksudkan untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan, dalam hal ini salah satunya adalah kepuasan kerja karyawan. Dapat dikatakan adanya komunikasi yang baik sangat menentukan kepuasan kerja karyawannya.

Proses Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, fakta, pikiran dan perasaan dari orang yang satu kepada yang lain (Hariandja, 2015 : 296). Proses komunikasi dilakukan melalui beberapa tahap. Lebih jelasnya proses komunikasi dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut.



Sumber : Hariandja (2015 : 297)

Gambar 1
Proses Komunikasi

Indikator-indikator Pengukuran Tingkat Kemampuan Komunikasi

Menurut Hutapes dan Nurianna (2008 : 28) indikator kemampuan komunikasi meliputi :

1. Pengetahuan (knowledge) yang meliputi :
 - 1) Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja
 - 2) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan
 - 3) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar
2. Keterampilan (skills) yang meliputi :
 - 1) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan
 - 2) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan
3. Sikap (attitude) yang meliputi :
 - 1) Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja
 - 2) Adanya semangat kerja yang tinggi
 - 3) Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian

Syarat-syarat Komunikasi yang Baik

Komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam manajemen karena proses manajemen baru terlaksana jika komunikasi dilakukan. Tanpa komunikasi proses manajemen tidak terlaksana, karena tujuan dari komunikasi adalah memberikan perintah, laporan, informasi, ide, saran, berita dan menjalin hubungan dengan seorang kompetitor kepada komunikan atau penerima. Hasibuan (2015 : 109) mengemukakan syarat-syarat komunikasi yang baik agar proses manajemen berjalan dengan lancar, yaitu :

1. *Komunikasi disampaikan pada waktu dan kondisi yang tepat.*
2. *Menggunakan channel dan simbol-simbol komunikasi yang baik dan jelas.*
3. *Menggunakan kata-kata dan kalimat-kalimat yang mudah dipahami dan persepsinya jelas.*
4. *Memperhatikan kemampuan daya tangkap dan daya nalar komunikasi.*
5. *Pesan yang disampaikan dalam komunikasi adalah lengkap dan menyeluruh.*
6. *Komunikasi dapat menimbulkan feedback yang positif.*

Arah Dalam Berkomunikasi

Robbins dan Judge (2015 : 225) menyebutkan komunikasi dapat mengalir secara vertikal atau secara literal. Dimensi vertikal dibagi lagi menjadi ke arah bawah dan ke arah atas.

1. Komunikasi ke arah bawah
Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dari sebuah kelompok atau organisasi menuju ke level yang lebih rendah adalah komunikasi ke arah bawah. Para pemimpin kelompok dan para manajer menggunakannya untuk menugaskan tujuan, memberikan instruksi pekerjaan, menjelaskan kebijakan dan prosedur, menunjukkan permasalahan yang memerlukan perhatian dan menawarkan umpan balik.
2. Komunikasi ke arah atas
Komunikasi ke arah atas menuju kepada level yang lebih tinggi di dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke para petinggi, menginformasikan mereka mengenai perkembangan dari tujuan dan penyampaian permasalahan saat ini. Komunikasi ke arah atas membuat para manajer tetap waspada dengan apa yang dirasakan oleh para pekerja mengenai pekerjaan mereka, para rekan kerja dan organisasi secara umum. Para manajer juga bergantung pada komunikasi ke arah atas untuk gagasan-gagasan mengenai bagaimana kondisi dapat ditingkatkan.
3. Komunikasi literal
Komunikasi literal adalah ketika komunikasi terjadi diantara para anggota dari kelompok kerja yang sama, para anggota dari kelompok kerja pada level yang sama, para manajer pada level yang sama, atau beberapa pekerja yang setara secara horizontal lainnya. Komunikasi lateral menghemat waktu dan memfasilitasi koordinasi.

Hambatan atau Penghalang dalam Komunikasi

Robbins dan Judge (2015 : 240) mengemukakan hambatan atau penghalang dalam komunikasi terdiri dari :

1. Penyaringan

Penyaringan mengacu pada tujuan memanipulasi informasi oleh si pengirim sehingga si penerima akan melihatnya menjadi lebih menguntungkan.

2. Pemilihan persepsi

Pemilihan persepsi merupakan hal penting sebab para penerima dalam proses komunikasi melihat dan mendengar secara selektif berdasarkan pada kebutuhan mereka, motivasi, pengalaman, latar belakang dan karakteristik personal lainnya.

3. Informasi yang berlebihan

Para individu memiliki kapasitas yang terbatas untuk memproses data. Apa yang terjadi ketika para individu memiliki lebih banyak informasi daripada yang mereka sortir dan gunakan? mereka cenderung untuk memilih, mengabaikan, melewati atau melupakannya.

4. Emosi

Orang-orang yang berada dalam suasana hati yang negatif lebih cenderung untuk mengkritisi pesan dengan lebih terperinci, sedangkan mereka yang berada dalam suasana hati positif cenderung untuk menerima komunikasi begitu saja. Emosi yang lebih ekstrim seperti sorak kegirangan atau depresi berisiko menghalangi komunikasi yang efektif.

5. Bahasa

Bahkan ketika kita sedang berkomunikasi dalam bahasa yang sama, kata-kata dapat berarti hal-hal yang berbeda dengan orang lain. Umur dan konteks adalah dua dari faktor terbesar yang mempengaruhi perbedaan-perbedaan tersebut. Para pengirim cenderung untuk mengasumsikan kata-kata dan istilah-istilah dengan tidak tepat yang mana mereka menggunakan arti yang sama dengan yang mereka gunakan kepada penerima.

6. Keheningan

Hal yang mudah untuk mengabaikan keheningan atau kurangnya komunikasi karena didefinisikan dengan ketiadaan informasi. Keheningan mengacu pada diskriminasi, gangguan, korupsi dan kelakuan buruk yang berarti bahwa para manajemen puncak tidak dapat mengambil tindakan untuk menghilangkan perilaku ini.

7. Kekhawatiran komunikasi

Hampir semua pekerjaan memerlukan beberapa komunikasi secara lisan. Menjadi pusat perhatian yang lebih besar adalah bukti bahwa kekhawatiran komunikasi lisan yang tinggi dapat memutar balikkan tuntutan komunikasi atas pekerjaan mereka agar meminimalkan kebutuhan komunikasi.

8. Berbohong

Hambatan terakhir terhadap komunikasi yang efektif adalah kesalahan penyajian informasi secara sekaligus atau berbohong. Diperparah di sebuah organisasi yang besar, yaitu sejumlah besar penipuan yang terjadi setiap harinya. Bukti menunjukkan bahwa orang-orang merasa lebih nyaman berbohong melalui e-mail daripada ketika mereka harus menulis dengan pulpen dan kertas.

Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins dan Judge (2015, 223-224) komunikasi melakukan empat fungsi utama di dalam kelompok atau organisasi : pengendalian, motivasi, pernyataan emosional dan informasi.

1. Komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dengan berbagai cara. Organisasi memiliki otoritas hierarki dan panduan formal bagi para pekerja yang dipersyaratkan untuk diikuti.
2. Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka dalam melakukannya, dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Kelompok kerja merupakan sumber utama dari interaksi sosial bagi banyak pekerja. Komunikasi di dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota yang

memperlihatkan kepuasan dan frustrasi. Oleh karena itu, komunikasi menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Fungsi terakhir dari komunikasi adalah memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan oleh para individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan mengirimkan data yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan.

Teori 2

Salah satu segi hubungan antara organisasi dengan para anggotanya menyangkut apa yang lazim dikenal dengan istilah hubungan industrial. Pemeliharaan hubungan industrial dalam rangka keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia berkisar pada pemikiran bahwa hubungan yang serasi dan harmonis antara manajemen dengan para pekerja yang terdapat dalam organisasi mutlak perlu ditumbuhkan, dijaga dan dipelihara demi kepentingan semua pihak yang telah mempertaruhkan kepentingannya dalam organisasi. Kekurangberhasilan memelihara hubungan yang serasi dan harmonis itu akan merugikan banyak pihak dan tidak terbatas hanya pada pihak manajemen dan para pekerja saja (Siagian, 2016 : 327).

Pengertian Hubungan Industrial

Hubungan industrial menjelaskan hubungan antara pekerja dengan manajemen atau pengusaha, dalam konteks organisasi. Para pekerja dalam hubungan ini biasanya diwakili oleh serikat pekerja atau serikat buruh. Dalam lingkup yang lebih luas, hubungan industrial merupakan interaksi pengusaha, pekerja dan pemerintah atau lembaga lain yang memediasi interaksi tersebut (Marwansyah, 2016 : 387).

Salah satu segi hubungan antara organisasi dengan para anggotanya adalah apa yang lazim dikenal dengan istilah hubungan industrial. Hubungan industrial yaitu hubungan formal antara kelompok manajemen dan kelompok pekerja yang terdapat dalam suatu organisasi. Istilah lain yang digunakan dengan makna yang sama ialah hubungan kerja. Hanya saja dalam penggunaan sehari-hari hubungan kerja mencakup segala jenis organisasi sedangkan hubungan industrial lebih lumrah dipakai dalam organisasi-organisasi niaga (Siagian, 2016 : 328).

Dari pendapat para ahli tersebut dapat dikatakan hubungan industrial adalah hubungan formal antara pengusaha, pekerja dan pemerintah menyangkut seluruh aspek dan permasalahan ekonomi, sosial, politik dan budaya yang didasarkan atas kerjasama yang menguntungkan.

Tahap-tahap dalam Hubungan Industrial

Hubungan industrial dalam suatu organisasi pada umumnya dapat digolongkan kepada lima tahap pertumbuhan (Siagian, 2016 : 342 – 348), yaitu :

1. Tahap konflik
Pada tahap ini dalam hal timbulnya pertikaian perburuhan yang serius antara manajemen dengan para pekerja, manajemen akan mengambil semua langkah yang dapat diambilnya agar pertikaian yang tidak terselesaikan dengan perundingan langsung jangan sampai berakhir dengan pemogokan.
2. Tahap pengakuan eksistensi
Pada tahap ini manajemen membiarkan dan mengakui adanya serikat pekerja dalam organisasi yang dipimpinnya, meskipun sebenarnya disertai oleh "sikap terpaksa". Artinya, manajemen memang mau berhubungan dengan para wakil serikat pekerja untuk membicarakan hal-hal yang merupakan sumber pertikaian dalam hubungan industrial, akan tetapi tidak dengan sikap yang iklas.
3. Tahap negoisasi
Pada tahap ini serikat pekerja pun akan mengambil langkah-langkah yang menurut perhitungannya akan efektif dalam menggolongkan kepentingan dan tuntutan para

pekerja, seperti penyediaan dana yang cukup untuk menjamin kesejahteraan para pekerja selama pertikaian belum terselesaikan.

4. Tahap akomodasi
Pada tahap ini manajemen tidak lagi berusaha mendiskreditkan pimpinan serikat pekerja dan bahkan dalam berbagai kesempatan dan peristiwa akan memuji peranan konstruktif yang dimainkan oleh serikat pekerja yang memungkinkan organisasi mencapai berbagai keberhasilan yang diraihnya.
5. Tahap kerja sama
Tahap kerja sama merupakan tahap yang paling maju dan paling ideal dalam hubungan industrial. Pada tahap ini, serikat pekerja turut serta secara aktif dalam peningkatan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan semangat kerja para karyawan.

Indikator-indikator Hubungan Industrial

Hubungan industrial yang didasarkan atas semangat kerja sama tidak terbatas hanya pada pemberian kesempatan kepada para karyawan untuk memberikan saran-saran tentang cara-cara kerja yang lebih efisien, efektif dan produktif. Menurut Siagian (2016 : 333), hubungan tersebut mencakup semua segi kehidupan organisasional didasarkan atas berbagai prinsip, seperti :

1. Saling menghargai, artinya menganggap pekerja bukan hanya sebagai faktor produksi belaka, tetapi manusia sebagai manusia pribadi dengan segala harkat dan martabatnya.
2. Saling menghormati, artinya masing-masing mengerti kedudukan serta peranannya, masing-masing memahami hak dan kewajibannya dalam keseluruhan proses produksi.
3. Saling mendukung, artinya pekerja dengan pengusaha merupakan teman sekerja yang seiring dan saling mendukung dalam melaksanakan tugas.
4. Berusaha menempatkan diri pada posisi pihak lain, artinya bila terjadi suatu kesalahan dapat memahami kesalahan yang terjadi serta dapat memberikan saran-saran tentang cara-cara untuk mengatasinya.
5. Melakukan tindakan yang saling menguntungkan, artinya pengusaha melaksanakan kewajiban yang merupakan tanggung jawabnya, misalnya membayar upah pekerja tepat waktunya, dari waktu ke waktu mengusahakan perbaikan kesejahteraan pekerja demikian halnya dengan pekerja agar dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan tugas pekerjaannya untuk kemajuan perusahaan.

Tujuan Hubungan Industrial

Menurut Marwansyah (2016 : 387), tujuan hubungan industrial adalah :

1. Menyediakan prosedur pembuatan aturan yang efektif dan konsisten.
2. Konsistensi dalam menangani isu-isu hubungan pekerja, keadilan, proses-proses yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan perilaku pekerja atau mekanisme untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan.

Nilai tambah yang dapat dihasilkan oleh hubungan pekerja yang baik antara lain meningkatnya semangat kerja dan komitmen pekerja, berkurangnya keluhan kesah, meningkatnya produktivitas dan biaya tenaga kerja yang lebih terkendali. Pada gilirannya, nilai tambah dari program hubungan industrial yang efektif ini akan berdampak positif pada hasil akhir yang ingin dicapai perusahaan, yakni profitabilitas atau meningkatnya kinerja karyawan.

Teori 3.

Menurut Suwatno (2001 : 187) dalam Suparno (2015 : 169) kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multificated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Menurut Keither dan Kinicki (2005 : 271) dalam Suparno (2015 : 170) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja menurut Suparno (2015 : 171), yaitu :

1. Two Factor Theory

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivators dan hygiene factors.

2. Value Theory

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

Indikator-indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001 : 225) dalam Suparno (2015 : 175 – 176) Ada lima indikator yang dapat memengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (Need fulfillment)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (Discrepancies)

3. Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan

Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya.

4. Pencapaian nilai (Value attainment)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual.

5. Keadilan (equity)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlukan ditempat kerja.

6. Komponen genetik (Genetic components)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja di samping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Suparno (2015 : 176), selain penyebab kepuasan kerja, ada juga faktor penentu kepuasan kerja. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri (work it self)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Hubungan dengan atasan (supervision)

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (consideration). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja.

3. Teman sekerja (workers)

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (promotion)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

5. Gaji atau upah (pay)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung sebagai tempat penelitian merupakan salah satu hotel bintang empat di Kabupaten Badung yang sedang berbaur dalam persaingan dengan usaha sejenis khususnya di kawasan Petitenget. Jumlah kamar Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung sebanyak 55 unit dengan jumlah karyawan adalah 78 orang, termasuk satu orang *general manager* selaku *top management* (pimpinan manajemen puncak). Kegiatan karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung sebagian besar secara langsung berhubungan dengan wisatawan yang berkunjung dan menginap, maka sudah selayaknya karyawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan.

Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung di dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan, harus dapat memperhatikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti halnya menurut Rivai (2016 : 452) antara lain, kompensasi finansial, kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, partisipasi, lingkungan kerja, komunikasi dan hubungan industrial. Berdasarkan kenyataan yang terjadi pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung, dapat dijelaskan beberapa masalah yang terjadi berkaitan dengan komunikasi dan hubungan industrial yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut.

Tabel 1
Jenis Pertemuan, Frekuensi dan Bentuk Komunikasi Formal
Pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung

No	Jenis Pertemuan	Frekuensi Pertemuan	Bentuk Komunikasi	Keterangan
1	Pimpinan dengan kepala bagian (komunikasi vertikal)	12 kali per tahun	a. Ceramah b. Rapatberkala	a. Meningkatkan mutu pelayanan perusahaan b. Pemecahan masalah yang timbul dalam melakukan pekerjaan
2	Kepala bagian dengan karyawan (komunikasi horizontal)	24 kali per tahun	a. Rapat berkala b. Rapat kelompok	a. Meningkatkan mutu pelayanan masing-masing bagian b. Meningkatkan kinerja masing-masing bagian
3	Kepala bagian dengan kepala bagian (komunikasi silang)	4 kali per tahun	Rapat berkala	Meningkatkan komunikasi dan kerja sama antar bagian

Sumber: Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung

Komunikasi yang berjalan selama ini pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung meliputi komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi yang bersifat formal pada umumnya terjadi pada jam kerja seperti halnya dalam rapat dan pengarahan, sedangkan komunikasi yang bersifat informal biasanya terjadi diluar jam kerja seperti pada saat istirahat maupun saat pulang kerja. Adapun jenis pertemuan, frekuensi dan bentuk komunikasi formal pada Fave Petitenget Kabupaten Badung dapat dilihat pada Tabel 1. Dapat dijelaskan bahwa komunikasi formal adalah proses komunikasi yang memanfaatkan saluran-saluran formal dalam struktur organisasi. Komunikasi formal yang terjadi pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung meliputi komunikasi vertikal, horizontal dan silang. Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik. Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, yaitu komunikasi antara karyawan dengan karyawan. Sedangkan komunikasi diagonal adalah komunikasi secara

silang, yaitu komunikasi antara masing-masing kepala bagian. Sebaliknya komunikasi non formal adalah proses komunikasi yang dilakukan secara tidak resmi, artinya komunikasi terjadi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur.

Dalam organisasi komunikasi merupakan hal penting, karena tanpa adanya komunikasi organisasi tidak dapat bisa berjalan. Begitu pula dengan komunikasi, bila dalam organisasi komunikasinya kurang baik akan berdampak pada efektifitas organisasi. Komunikasi adalah sebuah proses dua arah yang memberikan kesempatan kepada orang yang berkomunikasi untuk merespons dan juga menyampaikan pesan-pesan, Denny dalam (Sinta, 2015 : 9). Dalam situasi tertentu pula komunikasi dimaksudkan untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan, dalam hal ini salah satunya adalah kepuasan kerja karyawan. Dapat dikatakan adanya komunikasi yang baik sangat menentukan kepuasan kerja karyawannya

Beberapa masalah yang terjadi berkaitan dengan komunikasi karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung adalah pimpinan tidak memberikan informasi tentang solusi yang harus dilakukan dalam mengatasi masalah pekerjaan sehingga karyawan maupun kelompok kerjanya kesulitan untuk mengambil keputusan. Selain itu, pimpinan kurang jelas dan tegas dalam mengarahkan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas baru yang belum pernah dikerjakan.

Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung selain memperhatikan komunikasi yang terjadi pada perusahaan, juga memperhatikan bagaimana pentingnya hubungan industrial diterapkan dalam perusahaan, dengan harapan tercapai kerjasama yang serasi dan harmonis antar sesama karyawan maupun antara pihak manajemen perusahaan dan karyawan. Kebijakan yang dilakukan manajemen dalam usaha mewujudkan hubungan industrial yang serasi dan harmonis adalah dengan cara :

1. Memberikan kesempatan yang sama bagi setiap karyawan untuk memperoleh penghargaan dan mendapatkan promosi jabatan sesuai dengan kinerjanya.
2. Melakukan tindakan yang menguntungkan bagi karyawan terutama bagi karyawan yang berprestasi seperti mengusahakan perbaikan kesejahteraan karyawan sehingga karyawan dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan tugas pekerjaannya untuk kemajuan perusahaan.
3. Mempunyai ketentuan yang mengatur tentang status pekerja. Setiap karyawan sudah dianggap sebagai karyawan tetap dan berhak memperoleh upah ditambah beberapa tunjangan, apabila karyawan telah bekerja selama enam bulan sebagai masa percobaan.

Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian pertama dilakukan oleh I Dewa Nyoman Rai Hadiyasa, Tahun 2015 dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Hubungan Industrial terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Villa Semana Ubud, Gianyar". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara simultan antara kepemimpinan, komunikasi dan hubungan industrial terhadap semangat kerja karyawan pada Villa Semana Ubud, Gianyar dan apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepemimpinan, komunikasi dan hubungan industrial terhadap semangat kerja karyawan pada Villa Semana Ubud, Gianyar. Model penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda, F-test dan t-test. Simpulan hasil analisis data, hasil perhitungan analisis regresi berganda diperoleh $Y = 4,745 + 0,145 X_1 + 0,395 X_2 + 0,462 X_3$, menunjukkan bahwa semangat kerja karyawan dipengaruhi oleh kepemimpinan, komunikasi dan hubungan industrial pada Villa Semana Ubud, Gianyar. Berdasarkan F-test diperoleh F-hitung = 96,114 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005. T-test diperoleh t_1 -hitung sebesar 2,817 dengan signifikansi 0,033, t_2 -hitung sebesar 3,424 dengan signifikansi 0,001, t_3 -hitung sebesar 3,938 dengan signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan hubungan industrial terhadap semangat kerja karyawan pada Villa Semana Ubud, Gianyar.
2. Penelitian kedua dilakukan oleh Desak Ayu Noviani, Tahun 2016 dengan judul "Pengaruh Hubungan Industrial dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel

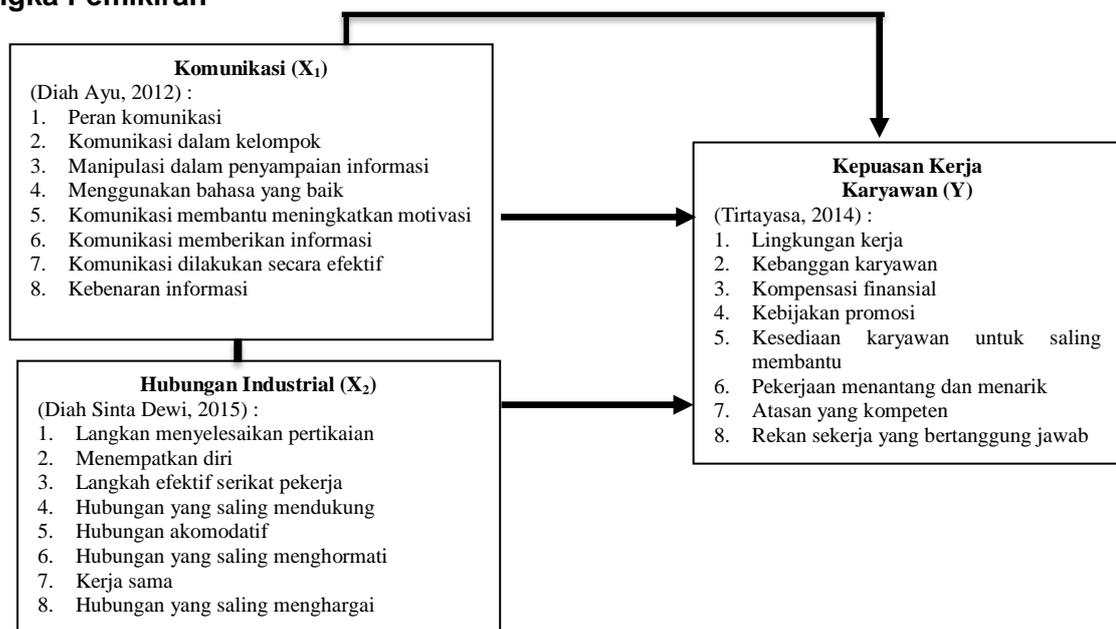
Natura di Ubud, Gianyar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara simultan maupun parsial antara hubungan industrial dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Natura di Ubud, Gianyar. Model penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda, F-test dan t-test. Simpulan hasil penelitian adalah analisis regresi linier berganda diperoleh $Y = 5,398 + 0,665 X_1 + 0,442 X_2$ dimana jika hubungan industrial dan kompensasi meningkat maka kepuasan kerja karyawan pada Hotel Natura di Ubud, Gianyar juga akan meningkat. Berdasarkan F-test diperoleh F-hitung = 28,997 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005. T-test diperoleh t_1 -hitung sebesar 4,546, t_2 -hitung sebesar 4,399. Maka bisa disimpulkan pengaruh yang signifikan secara parsial antara hubungan industrial dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Natura di Ubud, Gianyar.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Kadek Trisnayanti, Tahun 2015, dengan judul Pengaruh Hubungan Industrial dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Narayana Bali di Denpasar. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial antara hubungan industrial dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Narayana Bali di Denpasar. Model penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji F dan uji t. hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan yaitu : $Y = 2,3233 + 0,4678 X_1 + 0,4436 X_2$, yang menunjukkan meningkatnya kepuasan kerja dipengaruhi secara simultan oleh peningkatan hubungan industrial dan lingkungan kerja fisik yang lancar. Ada pengaruh yang positif antara hubungan industrial dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan. Koefisien korelasi berganda sebesar 0,8753 berarti ada hubungan yang positif dan signifikan, sedang secara simultan hubungan industrial dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 5,624 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,34 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti memang benar ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan hubungan industrial dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil t-test diperoleh t_1 -hitung adalah 2,42, t_2 -hitung sebesar 5,58 dan t-tabel sebesar 2,048 berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan hubungan industrial dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan
4. *E-Jurnal Manajemen Unud*; Luh Mang Indah Mariani¹ Ni Ketut Sariyathi²: (2017: Vol. 6, No. 7, 3540-3569 ISSN : 2302-8912) Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar. dengan hasil penelitian : Kinerja karyawan adalah hal terpenting dalam manajemen sumber daya manusia karena merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan harus ditingkatkan agar memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di Warung Mina Peguyangan di Denpasar. Jumlah sampel sebanyak 63 pegawai, dengan metode sampling jenuh (sensus). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis yang telah diolah, diperoleh bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar.
5. *Jurnal EMBA*; Angel Susanti Mandagie¹ Lotje Kawet² Yantje Uhing: (Maret 2016, Vol.4 No.1 Hal. 344-354 ISSN 2303-1174) Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Kesehatan Manado, Kinerja Pegawai pada Politeknik Kesehatan Manado, sekilas terlihat banyak pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hasil observasi awal diduga Lingkungan kerja, Komunikasi, dan Stres kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja, Komunikasi dan Stres kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan dan kebudayaan Provinsi Sulut. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang responden. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil uji ditemukan bahwa lingkungan kerja

memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, stress kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres kerja merupakan faktor atau variabel yang dominan mempengaruhi kinerja pegawai pada Politeknik Kesehatan Manado. Lingkungan kerja dalam organisasi merupakan faktor yang penting bagi kinerja pegawai khususnya di organisasi publik sehingga pihak pimpinan harus memperhatikan hal ini dengan memberikan lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja.

6. *E-Jurnal Manajemen Unud*; Ni Luh Gede Poniasih¹ A.A.Sagung Kartika Dewi²: (2015: Vol. 4, No. 6, 1560-1573 ISSN: 2302-8912), Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Kepuasan kerja pada perusahaan dilihat dari kurangnya semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang dipengaruhi oleh variabel motivasi kerja, komunikasi dan stres kerja karyawan. Tujuan penelitian mengetahui pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan maupun parsial dan mengetahui variabel yang berpengaruh dominan. Lokasi penelitian PT. Indonesia Power UBP Bali, sampel 150 orang karyawan dengan metode simple random sampling. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner, dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel motivasi kerja, komunikasi dan stres kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik analisis yang lebih akurat, serta menambahkan variabel lain yang lebih berkontribusi dengan masalah yang terjadi seperti hubungan kerja.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1.

Kerangka Berfikir Pengaruh Komunikasi dan Hubungan Industrial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung

Hipotesis

1. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung.
2. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung.

3. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Komunikasi dan Hubungan Industrial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Fave Petitengget Kabupaten Badung.

METODE

Operasional Variabel Penelitian

Identifikasi Variabel

- 1) Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab timbulnya variabel lain atau mempengaruhi variabel yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu komunikasi dan hubungan industrial.
- 2) Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat dari variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan.

Definisi Operasional Variabel

Komunikasi (X1) adalah sebuah proses dua arah dalam penyampaian informasi atau pesan-pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan data saling mengerti dan memahami. Arti komunikasi demikian penting dalam meneruskan informasi kepada orang lain sehingga dapat diterima dan dipahami. Hubungan industrial (X2) adalah hubungan formal antara pengusaha, pekerja dan pemerintah menyangkut seluruh aspek dan permasalahan ekonomi, sosial, politik dan budaya yang didasarkan atas kerjasama yang menguntungkan. Kepuasan kerja (Y) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017 : 119). Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh karyawan Hotel Eden di Kuta yang berjumlah 78 orang.

2. Sampel

Melihat jumlah populasi hanya sebesar 78 orang, maka layak untuk diambil semua untuk dijadikan sebagai sampel sehingga penelitian ini merupakan penelitian sensus. Pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus, hal itu karena ditinjau dari wilayahnya penelitian ini hanya meliputi daerah atau subyek yang sangat sempit (Arikunto, 2016 : 115). Sehingga peneliti merasa perlu untuk meneliti secara keseluruhan tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian. Teknik yang digunakan adalah :
 - 1) Metode pengamatan (*observasi*) : yaitu suatu cara pengumpulan data penelitian yang akurat dengan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, dalam hal ini adalah Hotel Fave Petitengget Kabupaten Badung.
 - 2) Wawancara (*interview*) : yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak yang terkait, baik pimpinan dan karyawan mengenai masalah yang terkait dengan penelitian ini.
 - 3) Angket (*Questionnaire*) : yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan untuk seterusnya diisi oleh responden sesuai pendapatnya masing-masing.
2. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data melalui literatur-literatur yang terkait dengan masalah-masalah yang diteliti untuk mendapatkan bahan-bahan yang akan dijadikan landasan teoritis dalam penyusunan penelitian ini.
3. Dokumentasi, yaitu cara pengumpulan data dari pencatatan dokumen yang sudah ada, seperti jumlah karyawan dan data-data lain yang diperlukan dalam penelitian ini.

4. Sumber data, yaitu data-data yang diperoleh dalam penelitian melalui :
 - 1) Data primer, adalah data yang diperoleh dari pihak yang diminta keterangan seperti hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner yang diajukan oleh peneliti.
 - 2) Data sekunder, adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.
5. Jenis data, yaitu pengumpulan data-data yang diambil dalam penelitian dengan menggunakan :
 - 1) Data kualitatif, adalah data yang tidak berupa angka-angka dan kebenarannya tidak dapat dihitung, seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi.
 - 2) Data kuantitatif, adalah data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung, seperti jumlah karyawan, skor/bobot dari kuesioner efektivitas komunikasi, hubungan industrial dan kepuasan kerja karyawan.

Teknik Analisis Data

Analisis yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung adalah:

1. Analisis kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu analisis deskriptif yang berdasarkan pada perhitungan jawaban responden dengan mengelompokkan data kedalam tabel-tabel perhitungan serta dinyatakan dalam persentase untuk melihat penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Skala pengukuran untuk mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Sugiyono, 2017 : 21). Tingkat skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2
Alternatif Jawaban Responden

Alternatif Jawaban	Nilai Items/Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Kurang Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyonon (2017 : 21)

2. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan sebagai alat bantu statistik untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan yang berupa angka-angka yang berkaitan dengan penelitian yaitu pengaruh komunikasi (X_1) dan hubungan industrial (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji statistik f , uji statistik t , analisis korelasi berganda dan analisis determinasi (R^2).

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang *valid* berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu *valid*. *Valid* itu berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Digunakannya instrumen yang *valid* dalam pengumpulan data, diharapkan hasil penelitian akan menjadi *valid*. Instrumen yang *valid* merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang *valid*. Dalam pengujian butir tersebut, bisa saja ada butir yang ternyata tidak *valid*, sehingga harus dibuang atau diganti dengan pertanyaan atau pernyataan yang lain. Ketentuan suatu instrumen dikatakan *valid*

atau sah apabila memiliki koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r) > 0,3 dengan α sebesar 0,05 (Sugiyono, 2017 : 172).

Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Digunakannya instrumen yang *reliable* dalam pengumpulan data, diharapkan hasil penelitian akan menjadi *reliable* juga. Instrumen yang *reliable* merupakan syarat mutlak mendapatkan hasil penelitian *reliable*. Suatu instrumen dikatakan *reliable* atau handal, apabila memiliki koefisien α (α) lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2017 : 172).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari dua variabel atau lebih secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2017 : 170). Selain itu dapat pula diketahui besarnya sumbangan pengaruh dari variabel bebas yaitu komunikasi dan hubungan industrial secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu, kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung.

Persamaan garis regresi linier berganda yang dimaksud adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y= Kepuasan kerja karyawan

a = Nilai konstanta

X₁ = Komunikasi

X₂ = Hubungan industrial

b₁ = Koefisien regresi dari X₁

b₂ = Koefisien regresi dari X₂

3. Pengujian Hipotesis Regresi

1) Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (F-test)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a) Merumuskan hipotesis

Ho : $b_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Ho : $b_i \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

b) Menentukan taraf nyata (*level of significant* (α))

Menentukan taraf signifikan (α) = 5% dengan derajat kebebasan (df) = (k-1) ; (n-k). dengan demikian F-tabel adalah $F_{\alpha(k-1); (n-k)}$

c) Kriteria pengujian

Ho diterima jika F-hitung < F-tabel atau signifikansi > α (0,05)

Ho ditolak jika F-hitung > F-tabel atau signifikansi < α (0,05)

d) Kesimpulan

Jika Ho diterima, berarti semua variabel bebas yang terdiri dari komunikasi dan hubungan industrial secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya bila Ho ditolak berarti variabel bebas tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t-test)

a) Merumuskan hipotesis

Ho : $b_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Ho : $b_i \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

b) Menentukan taraf nyata (*level of significant* (α))

Menentukan taraf nyata (α) = 5% atau 0,05 dan (df) = (n-k). Dengan demikian t-tabel adalah $t_{\alpha/2} (n-k)$, dimana n adalah besarnya sampel dan k adalah banyaknya variabel.

- c) Kriteria pengujian
Ho diterima jika $-t\text{-hitung} < t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau jika signifikansi $> 0,05$
Ho ditolak jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$ atau jika signifikansi $< 0,05$
 - d) Kesimpulan
Ho diterima jika $t\text{-hitung}$ berada diantara $-t\text{-tabel}$ dan $t\text{-tabel}$
Ho ditolak jika $t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$
4. Analisis Korelasi Berganda
- Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya atau tinggi rendahnya hubungan antara komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung, dengan bantuan komputer program SPSS 24.

Tabel 3.
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017 : 214)

5. Analisis Determinasi

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui atau menentukan seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan dalam presentase. Dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 24 nilai determinasi dapat dilihat melalui nilai *R square* dan dinyatakan dalam presentase

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung.

1. Hasil Analisis Kualitatif

1.1 Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebarkan kepada 78 orang responden yang merupakan karyawan Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung, data penelitian untuk variabel komunikasi (X_1), hubungan industrial (X_2) dan kepuasan kerja karyawan (Y).

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	40	51%
2	Perempuan	38	49%
	Jumlah	78	100%

Sumber : data primer diolah, 2018

Pada Tabel 4. dapat dilihat jumlah responden laki – laki sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 51% dan perempuan sebanyak 38 orang dengan presentase sebesar 49%.

Pada Tabel 5 dapat dideskripsikan bahwa responden yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 10 orang (19%), pada usia 20 – 30 tahun jumlah responden berjumlah 17 orang (21%), pada usia 30 – 40 tahun berjumlah 30 orang (38%), dan responden yang berusia diatas 40 tahun berjumlah 5 orang (9%).

Dari Tabel 6 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan adalah SLTA sebanyak 17 orang (22%), Pendidikan Diploman III sebanyak 23 orang (29 %) dan Strata 1 sebanyak 38 orang (49%).

Tabel 5
Karakteristik Responden
Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
1	15 – 20	10	19%
2	21 – 30	17	21%
3	31 – 40	20	22%
4	>40	30	38%
	Jumlah	78	100%

Sumber : data primer diolah, 2018

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan
Pendidikan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	SLTA	17	22 %
2	D III	23	29%
3	Sl.	38	49%
	Jumlah	78	100%

Sumber : data primer diolah, 2018

Identifikasi Variabel

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebarkan kepada 78 orang responden yang merupakan karyawan Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung, dengan tiga variabel penelitian:

1. Variabel komunikasi (X_1),
2. Variabel hubungan industrial (X_2) dan
3. Variabel kepuasan kerja karyawan (Y)

Ketiga variabel tersebut menggambarkan tujuan dari suatu perusahaan untuk digabungkan dalam kesempatan komunikasi, hubungan industrial guna menumbuhkan kepuasan kerja karyawan serta tingkat responsif perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan . Komunikasi dan hubungan industrial menjadi pusat perhatian manajemen dalam membangun strategi meningkatkan kepuasan kerja karyawan, membangun keunggulan bersaing,

mengembangkan inovasi, mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan karyawan dan memonitor kinerja, melalui orientasi kepuasan kerja karyawan

Dari hasil Item-Total Statistics Cronbach's Alpha moment Pearson, diketahui bahwa semua item pertanyaan pada kuesioner sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan adalah valid. Penelitian Variabel independen pada penelitian ini adalah Komunikasi (X1), Hubungan industrial (X2), Kepuasan kerja karyawan (Y). Selanjutnya koefisien korelasi yang diperoleh r masih harus diuji signifikansinya dengan membandingkan dengan tabel r. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel atau nilai p < 0,05 dengan uji validitas adalah suatu dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2010:172) sesuai tabel 7 dibawah

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Nomer Item	Rhitung	Rtable	Keterangan
Komunikasi (X)	1.	.943	0,312	Valid
	2	.942	0,312	Valid
	3	.944	0,312	Valid
	4	.943	0,312	Valid
	5	.943	0,312	Valid
	6	.944	0,312	Valid
	7	.941	0,312	Valid
	8	.944	0,312	Valid
Hubungan Industrial (X)	1.	.945	0,312	Valid
	2	.942	0,312	Valid
	3	.944	0,312	Valid
	4	.942	0,312	Valid
	5	.943	0,312	Valid
	6	.942	0,312	Valid
	7	.945	0,312	Valid
	8	.943	0,312	Valid
Kepuasan Kinerja Karyawan (Y)	1	.942	0,312	Valid
	2	.944	0,312	Valid
	3	.942	0,312	Valid
	4	.943	0,312	Valid
	5	.943	0,312	Valid
	6	.942	0,312	Valid
	7	.943	0,312	Valid
	8	.944	0,312	Valid

Sumber: Data primer 2018

Sesuai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan (Ardiana, 2007). Kinerja, adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi dan merupakan sarana penentu dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja organisasi harus dapat diukur berdasarkan ukuran tertentu dan dalam kesatuan waktu. Indikator komunikasi, hubungan industrial dan kepuasan kerja karyawan

Tabel 8
Hasil Uji Reliability Statistics

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	
	.945	
Komunikasi (X)		Reliabel
Hubungan Industrial (X2)		Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)		Reliabel

Sumber: Data primer 2018

Dari tabel 8 diatas hasil uji reability di atas maka dapat diketahui bahwa dari masing – masing variabel memiliki nilai r alpha hitung (cronbach's Alpha) sebesar 0,945 lebih besar dari pada nilai r alpha tabel 0,6 Dengan demikian, hasil uji reliabilitas semua variabel adalah reliabel. Berdasarkan latar belakang, landasan teori, kerangka pemikiran dan kerangka konsep serta metode penelitian dapat dianalisis data-data untuk menjawab hipotesis terhadap pengaruh secara parsial masing – masing variabel sesuai tabel 9 dibawah ini :

1. Variabel Komunikasi (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,765
2. Variabel Hubungan Industrial (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,812
3. Variabel antara Komunkasi (X1) dan Hubungan industrial berpengaruh positif signifikan sebesar 0,765 dan 0.812 dengan rerata 1

Tabel 9
Hasil Analisis Korelasi

Correlations		Komunikasi (X)	Hubungan Industrial (X2)	Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
Komunikasi (X)	Pearson Correlation	1	.789**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	78	78	78
Hubungan Industrial (X2)	Pearson Correlation	.789**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	78	78	78
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Pearson Correlation	.765**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 10 di bawah ini hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 87.48 > F table (2.02) = 85.46 dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan kerja karyawan

Tabel 10
Uji F
Hasil Analisis Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1018.335	2	509.168	87.486	.000 ^b
	Residual	436.498	75	5.820		
	Total	1454.833	77			
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Hubungan Industrial (X2), Komunikasi (X)						

Berdasarkan Tabel 11 di bawah dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Kerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu Komunikasi (X1), dan Hubungan Industrial (X2) sehingga terbentuk persamaan seperti berikut ini: $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 = Y = 2.905 + 0.341X_1 + 0.560X_2$

Dari persamaan regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut: (Konstanta) $a = 2.905$; artinya apabila variabel Komunikasi (X1), dan Variabel Hubungan Industrial (X2) diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali ($= 0$) maka kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 2.904 maka Variabel Komunikasi (X1) dengan memiliki koefisien sebesar 0,341 dan variabel hubungan industrial memiliki koefisien sebesar 0,560

Tabel 11
Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.905	2.109		1.377	.173
	Komunikasi (X)	.341	.106	.330	3.202	.002
	Hubungan Industrial (X2)	.560	.105	.551	5.349	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan (Y)						

Berdasarkan Tabel 12 dibawah dapat diketahui masing-masing variabel independent memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa masing-masing variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Berikut ini dijelaskan hasil perhitungan uji t pada masing-masing variabel:

Variabel Komunikasi

1. Hasil uji t pada variabel Komunikasi menghasilkan: t hitung sebesar 3.202 dan signifikansi sebesar 0,002. $t_{hitung} 3.202 > t_{tabel}$ yang nilainya 1,663 dengan tingkat signifikansi $0,173 > 0,05$, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Variabel Hubungan Industrial menghasilkan t hitung sebesar 5.349 dan signifikansi sebesar 0,000. $t_{hitung} 5.349 > t_{tabel}$ yang nilainya 1,663 dengan tingkat signifikansi $0,173 > 0,05$, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan hubungan industrial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Hipotesis diterima dengan $t_{hitung} 1.377 > t_{tabel} 0,663$, maka hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh yang positif signifikan antara Komunikasi dan hubungan industrial dengan Kepuasan kerja karyawan

Tabel 12
Koefisien

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	2.905	2.109		1.377	.173
Komunikasi (X)	.341	.106	.330	3.202	.002
Hubungan Industrial (X2)	.560	.105	.551	5.349	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Berdasarkan Tabel 13 diawah dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R) yang diperoleh sebesar 69,2% Hal ini menunjukkan bahwa Komunkasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 69,1% Sedangkan sisanya sebesar 30,9 % komunikasi dan hubungan industrial dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 13
Hasil Analisis Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.692	2.412

a. Predictors: (Constant), Hubungan Industrial (X2), Komunikasi (X1)

Pembahasan

Pada hasil penelitian, analisis dan pembahasan mengenai masalah hubungan antara variabel independent dan dependent dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Komunikasi (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan kerja karyawan (Y). Dengan uji t pada variabel Komunikasi menghasilkan: t hitung sebesar 3.202 dan signifikansi sebesar 0,002. t hitung 3.202 > t tabel yang nilainya 1,663 dengan tingkat signifikansi 0,173 > 0,05, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga komunikasi mengambil peran yang dominan dalam kepuasan kerja karyawan
2. Variabel Hubungan Industrial (X2) secara parsial signifikan menghasilkan t hitung sebesar 5.349 dan signifikansi sebesar 0,000. t hitung 5.349 > t tabel yang nilainya 1,663 dengan tingkat signifikansi 0,173 > 0,05, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan hubungan industrial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini membuktikan hubungan industrial berjalan harmonis.
3. Hipotesis diterima dengan t hitung 1.377 > t tabel 0,663, maka hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh yang positif signifikan antara Komunikasi dan hubungan industrial dengan Kepuasan kerja karyawan. Dengan baiknya hubungan ke dua variabel sehingga kepuasan kerja karyawan dapat berjalan dengan baik
4. Bahwa koefisien determinasi (adjusted R) yang diperoleh sebesar 69,2% Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi Komunikasi dan hubungan industrial sebesar 69,1% Sedangkan sisanya sebesar 30,9 % kepuasan kerja karyawan, komunikasi dan hubungan industrial dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Simpulan

1. Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan. Sehingga komunikasi mengambil peran yang dominan dalam kepuasan kerja karyawan. Maka komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitengget Kabupaten Badung.
2. Hubungan Industrial berpengaruh secara parsial signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini membuktikan hubungan industrial berjalan harmonis. Dalam tingkat hubungan industrial pada hote five Petitengget kabupaten badung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pengaruh antara komunikasi dan hubungan industrial yang positif signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan baiknya hubungan ke dua variabel sehingga kepuasan kerja karyawan dapat berjalan dengan baik sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja pada hotel five petitengget kabupaten badung.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin menyampaikan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil suatu kebijakan atau keputusan yang terkait dengan pengaruh komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitengget Kabupaten Badung. Adapun saran yang ingin disampaikan yaitu :

1. Walaupun komunikasi berjalan baik pada hotel five petitengget kabupaten badung perlu meningkatkan kewaspadaan dalam komunikasi baik pihak internal dan eksternal guna menghindari hal yang tidak diinginkan dengan adanya komunikasi global.
2. Hubungan industrial yang berjalan baik selama ini perlu adanya pengembangan struktur organisasi untuk menikatakan karier karyawan.
3. Penelitian lebih lanjut di harapkan peneliti pada variabel-variabel lain.

REFERENSI

- Ch. Katiandagho., S.L. Mandey., L. Mananeke. 2014. *Jurnal EMBA*; Vol.2 No.3 Hal. 1592-1602) Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai
- Febrisma Ramadhiya Findarti. 2016. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*; 4 : 937-946 - ISSN 2355-5408) Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai
- Merisa Fajar Aisyah, Wiji Utami, Sunardi, Sudarsih. 2017. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* ; Volume IV (1) :131-135) Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan
- I Dewa Nyoman Rai Hadiyasa. 2015. dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Hubungan Industrial terhadap Semangat Kerja Karyawan
- Desak Ayu Noviani. 2016. dengan judul "Pengaruh Hubungan Industrial dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
- Kadek Trisnayanti. 2015. dengan judul Pengaruh Hubungan Industrial dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
- Assauri Sofjan. 2002. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nazir, Muhammad. 2015. *Jurnal Ilmiah "Analisis Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Samarinda"*. E-jurnal Ilmu Komunikasi 3(3) 14-27 FISIP Unmul.ac.id
- Nur Setyaningsih. 2008. *"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen"*, FISIP - Universitas Diponegoro, Semarang.

- Rismiati, Catur. dan Bondan Sutrisno. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Penerbit Kanisius, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandi. 2001. *Riset Pemasaran*, Edisi Pertama, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2003. *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Buntara Media. Malang.
- Setyawan, Hary. 2015. Jurnal ilmiah “*Analisis Perbedaan Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Samsat di Kota Semarang)*”. E-jurnal (2015: 290-311) FE Undip Semarang.
- Sudjana. 1992. *Metoda Statistika*, Penerbit Tarsito, Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta. Bandung.
- Supranto J. 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Swasta, Basu dan Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Barang dalam Pemasaran*. Cetakan Kedua BPFE, Yogyakarta.
- Mangkunegara. 2001. menguraikan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.
- Abdurrahman Fathoni. 2006. mengemukakan bahwa “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku
- Manullang. 2001. management yang berasal dari kata “*to manage*” yang mempunyai arti mengendalikan atau mengurus.
- Hasibuan. 2012. berpendapat bahwa “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif membantu terwujudnya perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”
- Handoko. 2001. menjelaskan “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi”
- Ni Luh Gede Poniasih, A.A.Sagung Kartika Dewi. 2015. *E-Jurnal Manajemen Unud: Vol. 4, No. 6, 1560-1573 ISSN: 2302-8912*), Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- I Dewa Nyoman Rai Hadiyasa. 2015. “Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Hubungan Industrial terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Villa Semana Ubud, Gianyar
- Desak Ayu Noviani. 2016. “Pengaruh Hubungan Industrial dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Natura di Ubud, Gianyar
- Kadek Trisnayanti. 2015. dengan judul Pengaruh Hubungan Industrial dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Narayana Bali di Denpasar.
- Luh Mang Indah Mariani, Ni Ketut Sariyathi. 2017. *E-Jurnal Manajemen Unud: Vol. 6, No. 7, 3540-3569 ISSN : 2302-8912*) Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar
- Angel Susanti Mandagie, Lotje Kawet, Yantje Uhing. 2016. *Jurnal EMBA; Vol.4 No.1 Hal. 344-354 ISSN 2303-1174*) Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Kesehatan Manado