

Visionist

Vol. 9, Nomor 1–Maret 2020

PERAN REPORTER DALAM MENINGKATKAN MUTU SIARAN PADA PROGRAM SIARAN LAMPUNG HARI INI DI TVRI LAMPUNG <i>Al Hadid, Andala Rama Putra Barusman dan Marzuki Noor</i>	1-5
PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS LAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TELUK BETUNG <i>M. Ardi, Tina Miniawati dan Defrizal</i>	6-15
PENGARUH MOTIVASI LINGKUNGAN KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN <i>Dian Riyanti, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	16-22
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP PROGRAM SIARAN TEMBANG KENANGAN RADIO RAJAWALI 95,2 FM LAMPUNG <i>Estrutyas P, Andala Rama Putra Barusman dan V. Saptarini</i>	23-28
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA <i>M Nuzul, A Suharyo dan Habibburahman</i>	29-34
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENGELOLAAN KEUANGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI INDONESIA <i>Sri Surya, Andala Rama Putra Barusman dan Hendri Dunan</i>	35-41
PENGARUH PROGRAM PENCEGAHAN DAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN TERKAIT PANDEMI COVID-19 TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI DI PT BUKIT ASAM, TBK UNIT DERMAGA KERTAPATI SELAMA MASA SIAGA COVID-19 KOTA PALEMBANG <i>Tommy, Haninun dan M Oktavianur</i>	41-49
PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, SENI MEDIASI DAN CARA PENDEKATAN MEDIATOR TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE DALAM PENYELESAIAN KASUS HUBUNGAN INDUSTRIAL PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH <i>Yusnitalia, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	50-60

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 9	Nomor 2	Halaman 1 – 60	Bandar Lampung Sept 2020	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	-----------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 9, Nomor 1 – Maret 2020

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua)
Sri Utami Kuntjoro
Sinung Hendratno
Agus Wahyudi
Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

Pengaruh Gaya Komunikasi, Seni Mediasi dan Cara Pendekatan Mediator terhadap Kepuasan Karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus Hubungan Industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah

Yusnitalia¹, Iskandar A Alam², Defrizal³

Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Tipe penelitian adalah tipe penelitian deskriptif, Populasi dalam penelitian adalah karyawan PT GGP Lampung Tengah. yang berjumlah 9002 orang dengan sampel sebanyak 100 responden ditentukan dengan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya komunikasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah, gaya komunikasi yang berkembang pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah dalam kategori cukup baik. Artinya pegawai dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah sudah menggunakan gaya komunikasi dengan cukup baik yang dapat memuaskan karyawan PT GPP.

Seni mediasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah seni mediasi pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori sangat cukup baik. Artinya seni mediasi yang baik pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah dapat menunjang tuntutan dalam pelaksanaan pekerjaan, seni mediasi dilakukan dengan maksimal dalam meningkatkan kepuasan karyawan dalam melakukan mediasi. Cara pendekatan mediator berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah. Cara Pendekatan Mediator Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah berjalan cukup baik. Artinya menyatakan Cara Pendekatan Mediator yang baik pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah dapat menjadikan karyawan menjadi puas. Gaya komunikasi, seni mediasi dan cara pendekatan mediator berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah. Hal tersebut berarti apabila Gaya komunikasi, seni mediasi dan cara pendekatan mediator ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah. Gaya komunikasi merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah

Kata kunci: cara pendekatan mediator, Gaya komunikasi, Kepuasan, Seni mediasi

Pendahuluan

Tuntutan persaingan dalam pengelolaan kegiatan usaha dari lingkup organisasi bisnis, baik swasta ataupun pemerintah pada masa kini dan akan datang dipastikan akan semakin ketat. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting sebagai motor penggerak dari seluruh sarana dan prasarana yang tersedia untuk menghasilkan barang dan jasa. Kuantitas dan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan sangat tergantung pada kuantitas dan kualitas sumber daya manusia tersebut. Sumber daya manusia sebagai faktor penunjang keberhasilan dan mesin penggerak dalam sebuah organisasi. Jika suatu organisasi memiliki sumber daya manusia yang baik, maka dapat dipastikan bahwa organisasi tersebut mampu untuk bersaing dan berkembang dengan baik (Yuniarsih dan Suwatno, 2008).

Organisasi menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang utama di dalam sebuah organisasi yang harus dibina serta diperhatikan (Noe, 2010). Organisasi akan mengupayakan cara-cara dan tindakan-tindakan yang harus dilakukan guna mendorong sumber daya manusia agar lebih produktif, kreatif, dan berprestasi, serta siap menghadapi persaingan dalam era globalisasi. Abbas (2009), Barusman & Mihdar (2014), Sumber daya manusia sampai saat ini masih tetap mendapat perhatian bagi sebuah organisasi atau perusahaan

agar dapat bertahan di tengah tuntutan globalisasi sekarang ini. Sumber daya manusia memegang peran utama dalam setiap kegiatan organisasi atau perusahaan apa pun bentuknya, oleh karenanya perlu diberikan motivasi agar dapat melaksanakan kerja dengan baik.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang mutlak dilakukan sebagai tolok ukur untuk mengetahui kinerja yang dicapai setiap karyawan, apakah masuk dalam kategori baik, cukup, atau kurang. Dengan adanya kepuasan kerja bagi karyawan berarti para karyawan telah berhasil mendorong diri mereka untuk giat bekerja, dengan syarat proses penilaian jujur, adil, dan obyektif yang dinilai jelas serta harus ada tindak lanjutnya (Hasibuan, 2006) (Warganegara, 2015). Penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya adalah perhitungan rumit dari sejumlah elemen pekerjaan yang sensitive (Hasibuan, 2006). Tindak lanjut penilaian kepuasan kerja akan memungkinkan karyawan mendapat promosi mutasi, demosi, pelatihan dan pengembangan lebih lanjut, atau balas jasanya dinaikan. Kepuasan kerja ini penting bagi karyawan dan berguna bagi perusahaan untuk menetapkan kebijaksanaan selanjutnya.

Permasalahan dalam bidang ketenagakerjaan saat ini telah menjadi pemandangan keseharian pada berbagai negara baik di negara negara maju maupun negara yang berkembang. Permasalahan yang berhubungan dengan ketenagakerjaan terjadi karena peluang kerja sudah semakin sempit sedangkan jumlah penduduk yang mencari kerja terus saja mengalami peningkatan.

Berbagai permasalahan tenaga kerja dapat muncul karena tidak terjaminnya hak-hak dasar dan hak normatif dari tenaga kerja serta terjadinya diskriminasi di tempat kerja sehingga menimbulkan konflik yang meliputi tingkat upah yang rendah, jaminan kesehatan, jaminan keselamatan kerja, jaminan hari tua fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian jika terjadi sengketa hukum (*legal dispute*) menyangkut ketenagakerjaan maka penyelesaiannya dapat diajukan melalui peradilan khusus selain peradilan biasa atau penyelesaian di luar pengadilan seperti arbitrase, konsiliasi dan mediasi. Cara seperti ini sesuai dengan ketentuan Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menentukan penyelesaian perselisihan hubungan industrial wajib dilaksanakan oleh pengusaha pekerja/buruh atau serikat pekerja/buruh secara musyawarah atau mufakat.

Mediasi dalam hubungan industrial adalah penyelesaian perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh hanya dalam satu perusahaan melalui musyawarah yang ditengahi oleh seorang atau lebih mediator yang netral. Terjadinya perselisihan diantara manusia khususnya di bidang ketenagakerjaan merupakan masalah umum yang akan dialami oleh para pengusaha dengan para buruh. Umumnya hal tersebut timbul dikarenakan adanya perasaan-perasaan kurang puas dari masing-masing pihak. Pengusaha mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang menurut pertimbangannya sudah baik dan pasti sudah diterima oleh para pekerja/buruh. Namun, karena para pekerja/buruh juga memiliki pertimbangan yang berbeda, maka buruh yang merasa puas dengan kebijakan para pengusaha akan menunjukkan semangat kerjanya sedangkan buruh yang tidak puas akan menunjukkan semangat kerja yang menurun dan buruk. Akibatnya, sudah dapat diterka akan timbul konflik atau perselisihan yang dalam Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-undang No.2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.

Menurut Asyhadie (2004), disebutkan bahwa pokok pangkal perselisihan antara pekerja/buruh dengan pengusaha pada umumnya memuat masalah-masalah pengupahan, jaminan sosial, perilaku penugasan yang kadang-kadang dirasakan kurang sesuai dengan kepribadian, daya kerja dan kemampuan kerja yang dirasakan kurang sesuai dengan pekerjaan yang harus diemban, dan adanya masalah pribadi.

Pemerintah berkewajiban untuk melindungi negara dan warga negara, oleh karena itu, pemerintah bahkan para pekerja/buruh serta pengusaha tidak menginginkan adanya konflik atau perselisihan diantara mereka karena hanya akan menimbulkan kerugian baik kerugian bagi pengusaha, maupun bagi para pekerja itu sendiri yang pada akhirnya juga dapat menimbulkan kerugian pada masyarakat luas. Mencermati konflik antara pekerja/buruh dengan pengusaha tidak dapat dilihat secara hitam:putih semata, melainkan melalui berbagai sudut pandang. Hal tersebut dikarenakan masalah ketenagakerjaan merupakan masalah yang memang cukup kompleks. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan Undang- undang No.2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan.

Industrial sebagai rangkaian pendukung diterbitkannya Undang-undang No. 3 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang terlebih dahulu dikeluarkan. Hal ini tentu saja membuat para pekerja/buruh mempunyai kesempatan untuk menyelesaikan perselisihan yang mereka hadapi dan penyelesaian perselisihan yang demikian dapat memberikan perlindungan hukum yang kuat terhadap para pihak yang sedang dilanda konflik. Mulai dari penyelesaian para pihak secara kooperatif dengan bantuan orang lain atau pihak ketiga yang bersifat netral dan sebagainya. Penyelesaian semacam ini lazim disebut penyelesaian perselisihan di luar pengadilan atau *alternative dispute resolution* (ADR) yang dalam masyarakat Indonesia penyelesaian perselisihan semacam ini sudah banyak dikenal, yakni musyawarah baik dengan melibatkan pihak lain maupun tidak. Namun, apabila para pihak yang berkonflik tidak mencapai titik temu dalam penyelesaian sengketa yang dihadapi selanjutnya mereka dapat menempuh jalur pengadilan

Penyelesaian melalui pengadilan selain mahal, menyita cukup banyak waktu serta dapat membangkitkan pertikaian yang mendalam karena putusan pengadilan ada dua alternatif kalah dan menang. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui ADR menjadi alternatif pilihan yang ditempuh oleh para pihak khususnya di kalangan usahawan karena penyelesaian yang demikian masih dianggap relatif murah, cepat, dan putusannya dapat melanggengkan hubungan karena sifatnya *win-win solution*.

Menyadari tentang berbagai keuntungan penyelesaian perselisihan di luar pengadilan/ nonlitigasi maupun melalui pengadilan/litigasi, maka peraturan perundang-undangan Indonesia sudah mulai mengatur penyelesaian perselisihan tersebut termasuk dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang mengakomodir kedua cara penyelesaian perselisihan tersebut. Terlebih dalam era industrialisasi seperti saat ini, perselisihan hubungan industrial menjadi semakin meningkat dan rumit sehingga diperlukan institusi dan mekanisme penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang cepat, tepat, adil, dan murah.

Mediasi termasuk salah satu penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan/nonlitigasi yang dilakukan oleh seorang penengah yang disebut mediator. Pada dasarnya penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi adalah wajib, apabila para pihak tidak memilih penyelesaian melalui konsiliasi atau arbitrase setelah instansi yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan menawarkan kepada pihak-pihak yang berselisih. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak berwenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya. Dan pada umumnya dalam suatu perselisihan ada salah satu pihak yang lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, maka pihak ketiga yang memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan cara mediasi karena pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari pihak ketiga.

Undang-undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI) mengatur penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan maupun di dalam pengadilan hubungan industrial. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan merupakan penyelesaian wajib yang harus ditempuh para pihak sebelum para pihak menempuh penyelesaian melalui pengadilan hubungan industrial. Data yang diperoleh peneliti dari PT GGPC terdapat beberapa kasus yang belum selesai hal ini menunjukkan bahwa kurang maksimalnya penanganan kasus yang dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam penyelesaian kasus industrial yang terjadi pada PT GGPC.

Gaya komunikasi yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Lampung Tengah kurang berjalan dengan maksimal karena gaya komunikasi yang diberikan dinilai masih kaku oleh masyarakat. Pemecatan Hubungan Kerja oleh perusahaan/badan usaha kepada para pekerja. Para pekerja melalui Serikat Pekerja melaporkan hal ini ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah, dan selanjutnya dilaksanakan proses mediasi untuk menyelesaikan hubungan industrial kedua belah pihak. Mediasi dalam hubungan industrial adalah penyelesaian perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh hanya dalam satu perusahaan melalui musyawarah yang ditengahi oleh seorang atau lebih mediator yang netral.

Penyelesaian perselisihan melalui mediasi ini diatur dalam Pasal 8 sampai Pasal 16 UU PPHI. Proses mediasi dipimpin oleh mediator yang berada di setiap kantor instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial maka Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah memiliki kedudukan yang penting dalam menyelesaikan perselisihan hubungan industrial melalui proses mediasi. Keberhasilan proses mediasi oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah tentunya dipengaruhi oleh kecakapan mediator, oleh karena itu mediator harus menguasai berbagai keterampilan dan teknik agar dapat membantu para pihak menyelesaikan sengketa dan dapat menawarkan alternatif penyelesaian, mediator harus dapat memetakan apa yang menjadi penyebab konflik. Hal ini dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap sikap, persepsi, pola interaksi, dan gaya komunikasi yang ditunjukkan para pihak dalam perundingan. Dalam praktiknya, upaya mediator mendamaikan para pihak tidak selalu mencapai keberhasilan. Pada kenyatannya mediasi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Lampung belum dilaksanakan secara maksimal terlihat dari proses mediasi yang terlalu lama dan berbelit-belit.

Kepuasan (*satisfaction*), Barusman (2014), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (produk atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah belum memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya tentang penyelesaian kasus industrial, karena peranan mediator yang di nilai lamban dalam memberikan arahan kepada masyarakat.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Gaya Komunikasi yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Lampung Tengah kurang berjalan dengan maksimal karena gaya komunikasi yang diberikan dinilai masih kaku oleh karyawan.
2. Proses mediasi yang terlalu berbelit-belit dan butuh waktu yang lama
3. Ketidak puasan masyarakat terhadap proses mediasi khususnya tentang penyelesaian kasus industrial, karena peranan mediator yang di nilai lamban dalam memberikan arahan kepada karyawan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah Gaya Komunikasi, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.?
2. Apakah Seni Mediasi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah?
3. Apakah cara pendekatan Mediator berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah?
4. Apakah Gaya Komunikasi, Seni Mediasi dan cara pendekatan Mediator berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Komunikasi terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah
2. Untuk mengetahui pengaruh Seni Mediasi terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah
3. Untuk mengetahui pengaruh cara pendekatan Mediator terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah
4. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Komunikasi, Seni Mediasi dan cara pendekatan Mediator terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah

Kegunaan Penelitian

Secara teoritis

- a. Memperluas pengetahuan dan wawasan tentang manajemen sumberdaya manusia dan menambah pengalaman bagi peneliti dalam penulisan karya ilmiah, melatih berpikir analitis dan logis.
- b. Memberikan tambahan informasi pada peneliti lain di bidang sumberdaya manusia khususnya mengenai Gaya Komunikasi, Seni Mediasi dan cara pendekatan Mediator terhadap Kepuasan Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial pada Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah

Secara Praktis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Lampung Tengah sebagai dasar masukan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Sebagai salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Pada Universitas Bandar Lampung.

Metodologi

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan atau mendeskripsikan pengaruh Gaya komunikasi, Seni Mediasi dan cara pendekatan mediator terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple dalam penyelesaian kasus hubungan industrial pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah. Menurut Nawawi (2003), metode deskriptif adalah metode yang dipakai untuk memecahkan masalah yang diselidiki

dengan menggambarkan, melukiskan keadaan suatu subyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian ini terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) terdiri dari Gaya komunikasi (X1), Seni Mediasi (X2), Cara pendekatan Mediator (X3) dan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu Kepuasan Karyawan (Y). definisi operasional sebagai berikut: Yang menjadi variabel bebas (X1) Variabel gaya Komunikasi. Yang dimaksud dengan Gaya komunikasi adalah cara atau pola yang ditampilkan oleh komunikator untuk mengungkapkan sesuatu (menyampaikan pesan, ide, gagasan) baik melalui sikap, perbuatan, dan ucapannya ketika berkomunikasi dengan komunikan (Suryadi,2004:33). variabel gaya Komunikasi (X1) diukur dengan indikator

- a. Gaya dominan,
- b. Gaya dramatic,
- c. Gaya kontensius,
- d. Gaya animasi,
- e. Gaya peninggalan pesan,
- f. Gaya santai,
- g. Gaya penuh perhatian,
- h. Gaya terbuka ,
- i. Gaya bersahabat,
- j. Gaya ketepatan.

Cara mengukur operasional gaya Komunikasi menggunakan kuisioner dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 tingkat/poin (Tjiptono, 2003). Pengukuran dengan menggunakan Skala Likert ini dengan lima alternatif jawaban, yang mempunyai rentang dari sangat setuju (SS) hingga sangat tidak setuju (STS), dengan penjelasan kriteria sangat setuju adalah sangat baik dan penjelasan kriteria sangat tidak setuju adalah tidak baik, dengan skor lima hingga satu dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5 dengan nilai sangat baik
2. Alternatif jawaban setuju (S) diberi skor 4 dengan nilai baik
3. Alternatif jawaban ragu-ragu (R) diberi skor 3 dengan nilai cukup baik
4. Alternatif jawaban tidak setuju (TS) diberi 2 dengan nilai kurang baik
5. Alternatif jawaban sangat tidak setuju (TST) diberi 1 dengan nilai tidak baik

Yang menjadi variabel bebas (X2) Seni mediasi yang dimaksud dengan Seni mediasi adalah cara yang unik dilakukan untuk menyampaikan dan melaksanakan proses pendekatan dengan klien. variabel bebas Seni Mediasi diukur dengan indikator

- a. Mediasi penyelesaian,
- b. Fasilitas mediasi,
- c. Transformasi mediasi
- d. Evaluasi mediasi.

Cara mengukur operasional Seni mediasi menggunakan kuisioner dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 tingkat/poin (Tjiptono, 2003). Pengukuran dengan menggunakan Skala Likert ini dengan lima alternatif jawaban, yang mempunyai rentang dari sangat setuju (SS) hingga sangat tidak setuju (STS), dengan penjelasan kriteria sangat setuju adalah sangat baik dan penjelasan kriteria sangat tidak setuju adalah tidak baik, dengan skor lima hingga satu dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5 dengan nilai sangat baik
2. Alternatif jawaban setuju (S) diberi skor 4 dengan nilai baik
3. Alternatif jawaban ragu-ragu (R) diberi skor 3 dengan nilai cukup baik
4. Alternatif jawaban tidak setuju (TS) diberi 2 dengan nilai kurang baik
5. Alternatif jawaban sangat tidak setuju (TST) diberi 1 dengan nilai tidak baik

Yang menjadi variabel bebas (X₃) Cara Pendekatan Mediator. Yang dimaksud dengan cara pendekatan Mediator adalah sebuah strategi yang mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan dan informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif. (Abbas 2009:3). Variabel Cara Pendekatan Mediator (X₃) diukur dengan indikator:

- a. Prinsip sukarela,
- b. Prinsip netralitas dan tidak berpihak,
- c. Pemecahan masalah bersama,
- d. Prinsip hasil disepakati bersama,
- e. Prinsip kerahasiaan,
- f. Pemberdayaan

g. Solusi yang unik.

Cara mengukur operasional Cara Pendekatan Mediator menggunakan kuisioner dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 tingkat/poin (Tjiptono, 2003). Pengukuran dengan menggunakan Skala Likert ini dengan lima alternatif jawaban, yang mempunyai rentang dari sangat setuju (SS) hingga sangat tidak setuju (STS), dengan penjelasan kriteria sangat setuju adalah sangat baik dan penjelasan kriteria sangat tidak setuju adalah tidak baik, dengan skor lima hingga satu dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5 dengan nilai sangat baik
2. Alternatif jawaban setuju (S) diberi skor 4 dengan nilai baik
3. Alternatif jawaban ragu-ragu (R) diberi skor 3 dengan nilai cukup baik
4. Alternatif jawaban tidak setuju (TS) diberi 2 dengan nilai kurang baik
5. Alternatif jawaban sangat tidak setuju (TST) diberi 1 dengan nilai tidak baik

Yang menjadi variabel terikat (Y) Kepuasan. Yang dimaksud dengan kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Nasution 2005), Variabel Kepuasan masyarakat Dalam Mengurus Surat Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah (Y). diukur dengan indikator:

1. Prosedur Pelayanan
2. Kejelasan Petugas
3. Tanggung Jawab Petugas
4. Kemampuan petugas
5. Kecepatan pelayanan
6. Kesopanan dan keramahan
7. Kenyamanan lingkungan
8. Keamanan pelayanan.

Cara mengukur operasional Kepuasan Masyarakat Pembuatan Izin IMB: Kuisioner ini menggunakan Skala Likert dengan 5 tingkat/poin (Tjiptono, 2003). Pengukuran dengan menggunakan Skala Likert ini dengan lima alternatif jawaban, yang mempunyai rentang dari sangat setuju (SS) hingga sangat tidak setuju (STS), dengan penjelasan kriteria sangat setuju adalah sangat puas dan penjelasan kriteria sangat tidak setuju adalah tidak puas, dengan skor empat hingga satu dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4 dengan nilai sangat puas
2. Alternatif jawaban setuju (S) diberi skor 3 dengan nilai puas
3. Alternatif jawaban ragu-ragu (R) diberi skor 2 dengan nilai cukup puas
4. Alternatif jawaban tidak setuju (TS) diberi 1 dengan nilai tidak puas

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, regresi, serta membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Dalam statistik deskriptif penyajian data dapat berupa tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, dan standar deviasi, perhitungan prosentase (Sugiyono, 2014).

Analisis Statistik Inferensial

Analisis Inferensial menurut Sugiyono (2010), merupakan teknik statistik yang berfungsi untuk menganalisis suatu data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik inferensial diberlakukan untuk seluruh populasi yang didasarkan pada data sampel sehingga kebenarannya disebut dengan peluang. Pada penelitian ini statistik inferensial menggunakan analisis regresi linier berganda, koefesien korelasi, koefesien determinasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Data Gaya Komunikasi

Distribusi data jawaban responden pada variabel Gaya Komunikasi sebanyak 8 (8,0%) responden menyatakan Gaya komunikasi yang berkembang pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 22 (22,0%) responden menyatakan gaya komunikasi pegawai adalah masuk dalam kategori baik, sebanyak 52 (52,0%) responden menyatakan gaya komunikasi adalah masuk dalam kategori cukup baik, sebanyak 12 (12,0%) responden menyatakan gaya

komunikasi adalah masuk dalam kategori tidak baik dan 6 (6,0%) responden yang menyatakan bahwa seni mediasi adalah masuk kategori sangat tidak baik. Dengan demikian maka sebagian besar responden menilai gaya komunikasi yang berkembang pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori cukup baik. Artinya pegawai dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah sudah menggunakan gaya komunikasi dengan cukup baik yang dapat memuaskan karyawan PT GPPC.

Deskripsi Data Seni Mediasi

Deskripsi data jawaban responden pada variabel seni mediasi sebanyak 7 (7,0%) responden menyatakan Seni mediasi yang berkembang Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 19 (19,0%) responden menyatakan seni mediasi pegawai adalah masuk dalam kategori baik, sebanyak 51 (51,0%) responden menyatakan seni mediasi pegawai adalah masuk dalam kategori cukup baik, sebanyak 15 (15,0%) responden menyatakan seni mediasi pegawai adalah masuk dalam kategori tidak baik, dan 8 (8,0%) responden yang menyatakan seni mediasi adalah masuk dalam kategori sangat tidak baik. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai seni mediasi pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori sangat cukup baik. Artinya seni mediasi yang baik pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah dapat menunjang tuntutan dalam pelaksanaan pekerjaan, seni mediasi dilakukan dengan maksimal dalam meningkatkan kepuasan karyawan dalam melakukan mediasi.

Deskripsi Data Cara Pendekatan Mediator

Deskripsi data jawaban responden pada variabel Cara pendekatan Mediator mediasi sebanyak 6 (6,0%) responden menyatakan Cara Pendekatan Mediator yang berkembang Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 23 (23,0%) responden menyatakan menyatakan Cara Pendekatan Mediator adalah masuk dalam kategori baik, sebanyak 40 (40,0%) responden menyatakan Cara Pendekatan Mediator adalah masuk dalam kategori cukup baik, sebanyak 18 (18,0%) responden menyatakan Cara Pendekatan Mediator pegawai adalah masuk dalam kategori tidak baik, dan 13 (13,0%) responden yang menyatakan Cara Pendekatan Mediator adalah masuk dalam kategori sangat tidak baik. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai Cara Pendekatan Mediator Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori cukup baik. Artinya menyatakan Cara Pendekatan Mediator yang baik pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah dapat menjadikan karyawan menjadi puas.

Deskripsi Data Kepuasan

Deskripsi data jawaban responden pada variabel kepuasan sebanyak 6 (6,0%) responden menyatakan bahwa Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 27 (27,0) responden menyatakan Kepuasan adalah masuk dalam kategori baik, sebanyak 43 (43,0%) responden menyatakan bahwa Kepuasan adalah masuk dalam kategori cukup baik, sebanyak 14 (14,0%) responden menyatakan bahwa Kepuasan adalah masuk dalam kategori tidak baik dan 6 (6,0%) responden yang menyatakan bahwa Kepuasan masuk dalam kategori sangat tidak baik. Dengan demikian maka sebagian besar responden menilai Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori baik. Hal tersebut berarti bahwa karyawan merasa belum cukup puas dengan cara mediasi yang dilakukan oleh Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Lampung tengah

Analisis Data

Analisis data dimaksudkan untuk menguji pengaruh antara Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) terhadap Kepuasan Karyawan Pt Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah dengan menggunakan uji persamaan regresi linier berganda yang dilakukan secara simultan (bersama-sama) dan secara parsial (terpisah). Hasil pengujian tersebut sebagai berikut:

Persamaan Regresi Linier Berganda

Uji persamaan dengan menggunakan regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui persamaan regresi yang di hasilkan dalam mengestimasi nilai variabel dependen (terikat), sehingga di perlukan pembuktian terhadap kebenaran hipotesis yang dirumuskan. Analisis data dalam penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) terhadap Kepuasan Karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

$$Y=14.883 + 0.664 X_1 + 0.197 X_2 + 0.402 X_3 + Et.$$

- Nilai *constant intercept* (a) sebesar 14.883, menunjukkan nilai konstanta yang positif, artinya apabila gaya komunikasi ditingkatkan lebih baik, seni mediasi dikembangkan dengan baik dan cara pendekatan mediator ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan karyawan akan tetap (konstan) dengan nilai sebesar 14.883
- Nilai koefisien regresi (b) X_1 adalah sebesar 0.664, mengandung arti jika gaya komunikasi ditingkatkan 1 satuan maka akan meningkatkan nilai Kepuasan karyawan sebesar 0.664 satuan.
- Nilai koefisien regresi (b) X_2 adalah sebesar 0.197, mengandung arti jika seni mediasi ditingkatkan 1 satuan maka akan meningkatkan nilai Kepuasan karyawan sebesar 0.197 satuan.
- Nilai koefisien regresi (b) X_3 adalah sebesar 0.402, mengandung arti jika cara pendekatan mediator ditingkatkan 1 satuan maka akan meningkatkan nilai Kepuasan karyawan sebesar 0.402 satuan.

Hasil di atas, didapatkan nilai koefisien regresi yang paling dominan adalah pada nilai koefisien regresi seni mediasi, artinya kontribusi terbesar dalam mempengaruhi Kepuasan karyawan adalah tergantung pada seni mediasi.

Koefisien Korelasi

Didapatkan besarnya nilai pengaruh yang ditunjukkan pada Gaya komunikasi seni mediasi dan cara pendekatan mediator secara bersama-sama terhadap Kepuasan karyawan yaitu ditunjukkan oleh nilai R (*corelation*) sebesar 0.719 atau 71.9%. Nilai tersebut masuk dalam kategori hubungan yang tinggi karena berada pada nilai korelasi 0,60-0,799 Hal ini berarti bahwa variabel Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan karyawan (Y) PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah adalah masuk dalam kategori positif dan erat. Artinya jika Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) dikembangkan dengan baik maka Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien korelasi menunjukkan bahwa gaya komunikasi dengan Kepuasan karyawan memiliki nilai sebesar 0.677, hubungan antar kedua variabel tersebut adalah masuk dalam kategori “tinggi” karena berada pada interval (0.60-0.799) dan arah korelasi (+) artinya jika gaya komunikasi ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan dengan lebih baik.

Koefisien korelasi seni mediasi dengan Kepuasan memiliki nilai sebesar 0.618, hubungan antar kedua variabel tersebut adalah masuk dalam kategori “tinggi” karena berada pada interval (0.60-0.799) dan arah korelasi (+) artinya jika seni mediasi dikembangkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan dengan lebih baik.

Koefisien korelasi cara pendekatan mediator dengan Kepuasan memiliki nilai sebesar 0.563, hubungan antar kedua variabel tersebut adalah masuk dalam kategori “sedang” karena berada pada interval (0,40-0,599) dan arah korelasi (+) artinya jika cara pendekatan mediator dikembangkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan dengan lebih baik

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi yang dilakukan secara simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel X atau lebih, sehingga dapat diketahui berapa besar persentase variabel X dalam mempengaruhi variabel Y. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh dari nilai determinasi (*R square*) sebagaimana pada tabel berikut: menunjukkan besarnya nilai pengaruh lingkungan kerja dan gaya komunikasi secara bersama-sama terhadap Kepuasan ditunjukkan oleh nilai R^2 (*R Square*) yaitu 0.516 atau 51.6%. Pengaruh tersebut bernilai positif, artinya Kepuasan dipengaruhi secara bersama-sama oleh gaya komunikasi, seni mediasi dan cara pendekatan mediator dengan nilai sebesar 51.6%. Sementara itu sisanya sebesar 48.4% dipengaruhi oleh berbagai variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

Nilai Koefisien Penentu (KP) = $r^2 = 0.677 \times 0.677 = 0.458 \times 100\% = 45.8\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh gaya komunikasi terhadap Kepuasan karyawan adalah sebesar 45,8%. Sisanya sebesar 54,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Nilai Koefisien Penentu (KP) = $r^2 = 0.618 \times 0.618 = 0.381 \times 100\% = 38.1\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh seni mediasi terhadap Kepuasan karyawan adalah sebesar 38.1%. Sisanya sebesar 61,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Nilai Koefisien Penentu (KP) = $r^2 = 0.563 \times 0.563 = 0.316 \times 100\% = 31.6\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh cara pendekatan mediator terhadap Kepuasan karyawan adalah sebesar 31.6%. Sisanya sebesar 68,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis simultan dilakukan untuk melihat pengaruh budaya organisasi dan insentif finansial terhadap kinerja pegawai yang dilakukan dengan Uji F dan uji digunakan untuk membandingkan nilai F_{hitung}

dengan F_{tabel} dengan ketentuan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ada pengaruh, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Tidak ada pengaruh, dan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai alpha, ketentuannya jika nilai $sig. \leq 0.05$ maka H_a diterima dan jika $sig > 0.05$ maka H_a ditolak.

Diketahui pengujian hipotesis yang dilakukan secara simultan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) terhadap Kepuasan karyawan (Y) PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah, hasil tersebut diketahui bahwa F_{hitung} adalah 34,156 dan F_{tabel} pada $DF_1 = 2$, $DF_2=96$ dan taraf signifikan 5 % ($\alpha = 0,05$) adalah 2.68.

Dengan demikian maka perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikan 5%, adalah $34.156 > 2.68$. Berdasarkan perbandingan tersebut maka diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} pada taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan uji signifikansi menghasilkan nilai $sig. = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka H_a diterima, artinya Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan karyawan (Y) PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial untuk mengetahui pengaruh X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y , yang dilakukan secara terpisah dengan menggunakan Uji t, yaitu membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$). Ketentuannya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh.

Hasil analisis didapatkan nilai t_{hitung} pada $X_1 = 5,756$, dan t_{tabel} pada taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1.660. Berdasarkan perbandingan tersebut maka nilai t_{hitung} pada variabel gaya komunikasi adalah lebih besar daripada nilai t_{tabel} , dan dengan taraf signifikan yaitu nilai $sig. X_1 = 0,000 < 0,05$.

Dari tabel di atas, didapatkan nilai t_{hitung} pada $X_2 = 3,876$, dan t_{tabel} pada taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1.660. Berdasarkan perbandingan tersebut maka nilai t_{hitung} pada variabel seni mediasi adalah lebih besar daripada nilai t_{tabel} , dan dengan taraf signifikan yaitu nilai $sig. X_2 = 0,008 < 0,05$.

Dari tabel di atas, didapatkan nilai t_{hitung} pada $X_3 = 3,045$, dan t_{tabel} pada taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1.660. Berdasarkan perbandingan tersebut maka nilai t_{hitung} pada variabel cara pendekatan mediator adalah lebih besar daripada nilai t_{tabel} , dan dengan taraf signifikan yaitu nilai $sig. X_3 = 0,003 < 0,05$.

Sesuai dengan hasil uji di atas, maka hipotesis penelitian dapat diterima. Hal tersebut berarti hasil uji parsial Gaya komunikasi (X_1) seni mediasi (X_2) dan cara pendekatan mediator (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.

Interpretasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pada Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Lampung Tengah Hal ini berarti apabila gaya komunikasi ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan akan mengalami peningkatan yang lebih baik pula. Untuk dapat memberikan gaya komunikasi yang baik maka perlu adanya peningkatan sarana komunikasi yang dapat menunjang komunikasi, seperti papan pengumuman, fasilitas *holine sevice*. Komunikasi adalah suatu alat untuk menyampaikan ide pesan, perintah, berita, informasi dari seseorang kepada orang lain, agar di antara mereka mendapatkan interaksi. Komunikasi (*communication*) merupakan hal yang terpenting dalam manajemen, karena proses manajemen baru terlaksana jika komunikasi dilakukan. Pemberian perintah, laporan, informasi, saran, dan menjalin hubungan-hubungan hanya dapat dilakukan dengan komunikasi saja, tanpa komunikasi proses manajemen tidak terlaksana.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek seni mediasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pada Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Lampung Tengah. Hal ini berarti bahwa apabila seni mediasi ditingkatkan dengan baik maka Kepuasan akan mengalami peningkatan dengan baik pula. Seni mediasi yang dikembangkan akan mendukung terhadap meningkatnya kepuasan karyawan, hasil penelitian menunjukkan bahwa seni mediasi yang dijalankan selama ini belum mendorong terwujudnya kompromi antar dua belah pihak, hal ini terbukti dari hasil pengumpulan diperoleh skor yang paling sedikit direspon oleh responden.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa cara pendekatan mediator berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pada Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Lampung Tengah. artinya jika cara pendekatan mediator dikembangkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan dengan lebih baik. Sebaliknya jika cara pendekatan mediator tidak dikembangkan dengan baik maka akan menurunkan Kepuasan karyawan. Cara pendekatan mediator merupakan upaya bagaimana sebaiknya suatu perkara atau masalah dapat diselesaikan dengan baik hal tersebut mengandung arti bahwa cara pendekatan mediator dilakukan untuk mendapatkan langkah terbaik dalam penyelesaian masalah dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hanya saja dinas Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Lampung Tengah belum secara maksimal dalam menerapkan cara

mediator dalam melakukan pendekatan terhadap karyawan yang memiliki masalah dalam hal perkara pekerjaan,

Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah diperoleh $t_{hitung} (5,756) > \text{nilai } t_{tabel} (1,660)$ taraf signifikan $0.000 < 0.05$. Hal tersebut berarti apabila gaya komunikasi ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.
2. Seni mediasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah diperoleh $t_{hitung} (3,876) > \text{nilai } t_{tabel} (1,660)$ taraf signifikan $0.008 < 0.05$. Hal tersebut berarti apabila seni mediasi ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.
3. Cara pendekatan mediator berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah diperoleh $t_{hitung} (3,045) > \text{nilai } t_{tabel} (1,660)$ taraf signifikan $0.003 < 0.05$. Hal tersebut berarti apabila cara pendekatan mediator ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.
4. Gaya komunikasi, seni mediasi dan cara pendekatan mediator berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah diperoleh $F_{hitung} (34,156) > \text{nilai } F_{tabel} (2,68)$ taraf signifikan $0.000 < 0.05$. Hal tersebut berarti apabila Gaya komunikasi, seni mediasi dan cara pendekatan mediator ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah.
5. Gaya komunikasi merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Great Giant Pineapple Dalam Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah

Implikasi

Beberapa implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah perlu mempertahankan gaya komunikasi yang telah dijalankan selama ini, dan perlu ditingkatkan lebih maksimal lagi sehingga karyawan merasa puas dengan gaya komunikasi yang dijalankan oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Lampung Tengah
2. Seni mediasi yang perlu ditingkatkan yaitu pada Mediasi yang dilakukan harus mendorong terwujudnya kompromi antar dua belah pihak yaitu dengan dengan cara musyawarah untuk mufakat dan memberikan alternatif solusi dalam menyelesaikan permasalahan.
3. Cara pendekatan mediator hendaknya dilakukan dengan melakukan pendekatan dan sosialisasi, kepada kedua belah pihak tidak memaksa dan memberikan solusi kesepakatan bersama, sehingga dapat tercipta kepuasan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. 2009. Manajemen Perguruan Tinggi. Jakarta: PT Fajar Interprestama Ofset.
- Asyhadie, Zaeni. 2008. Hukum Kerja. Jakarta: Rajawali Pers

- Barusman, Andala Rama Putra dan Mihdar, Fauzi. 2014. *The Effect of Job Satisfacation and Organaziotional Justice on Organizational Citizenship Behavior with Organization Commitment as the Moderator*. International Journal of Humanities and Social Science Vol. 4, No:9, pp 118-126.
- Barusman, Andala Rama Putra. 2014. *Student Satisfaction as a Mediating Variable between Reputation, Image and Student Loyalty*. Full Paper Proceeding ITMAR -2014, Vol. 1, 414-436.
- Hasibuan. S.P. Melayu, 2006. Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Rineka Cipta Jakarta
- Nawawi, Hadari. 2003. Metode Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta: UGM Press,
- Noe,Raymond A. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing. Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2003. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-undang No. 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.
- Usman 2008 Management, Teori, praktik dan riset Jakarta: Bumi Aksara
- Warganegara, Tri Lestira Putri. 2015. Peranan Kepuasan Kerja Dalam Mengendalikan Perilaku Prokrastinasi Melalui Loyalitas Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandar Lampung. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol, 5, No, 2.
- Yuniarsih dan Suwatno. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta