

**PENGARUH POLA KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI PEGAWAI  
(PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang)**

EFFECT OF ORGANIZATION COMMUNICATION PATTERN TO EMPLOYEE  
MOTIVATION (PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang)

**Ardwin Fauzan Azhiima<sup>1</sup>, Ayub Ilfandy Imran<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

ardwinfauzan19@gmail.com, a\_ilmfandy@yahoo.com

---

**ABSTRAK**

Pola Komunikasi Organisasi secara signifikan mempengaruhi Motivasi. Secara khusus, jika Pola Komunikasi yang ada dalam perusahaan berjalan dengan baik maka akan berpengaruh pada motivasi pegawai yang juga akan berdampak pada tujuan perusahaan maupun organisasi. Sehingga penelitian ini ingin mengetahui Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Usaha Telekomunikasi Tangerang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 150 responden dengan teknik Probability Sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola Komunikasi Organisasi memberikan pengaruh pada Motivasi Pegawai. Pola Komunikasi Organisasi memberikan pengaruh sebesar 44,3% terhadap Motivasi Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah usaha telekomunikasi Tangerang, sedangkan sisanya sebesar 55,7% oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Diharapkan perusahaan memperhatikan masalah desas desus yaitu. Karena pada penelitian ini desas desus dapat menimbulkan suatu masalah dalam perusahaan maupun organisasi. Desas desus merupakan komunikasi informal sehingga perusahaan sekiranya dapat mengatasi hal tersebut karena hal ini juga berdampak berlangsungnya organisasi maupun perusahaan dengan melakukan organisasi yang terbuka secara langsung maupun tidak langsung

**Kata kunci** : Pola, Komunikasi Organisasi, Motivasi

---

**ABSTRAK**

Organizational Communication Pattern significantly affects Motivation. In particular, if the existing Communication Pattern within the company goes well fed will have an effect on employee motivation that will also have an impact on corporate and organizational goals. So this study wanted to know the Effect of Organizational Communication Patterns on Employee Motivation PT Telekomunikasi Indonesia Telecommunication Business Area Tangerang.

This study uses a quantitative approach. The sample was taken as many as 150 respondents with Probability Sampling technique.

Result of research indicate that Organizational Communication Pattern give influence to Employee Motivation. Organizational Communication Pattern gives 44,3% influence to Employee Motivation of PT Telekomunikasi Indonesia Telecommunication Business Area of Tangerang, while the rest equal to 55,7% by other variable not examined. It is expected that companies pay attention to the rumor problem that is. Because in this research rumors can cause a problem within the company and organization. Rumors are informal communication so that the company can overcome this because it also affects the ongoing organization and company by conducting organizations that are open directly or indirectly

Keywords: Patterns, Organizational Communication, Motivation

---

## I. PENDAHULUAN

PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based* dan *server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya. Dengan statusnya sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 53,86% sedangkan sisa sahamnya sebesar 46,14% dikuasai oleh publik. Saham Perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan Public Offering Without Listing (“POWL”) di Jepang.

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai New Wave Business. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom mmengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service). Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

Manusia perlu berinteraksi terhadap sesamanya. Komunikasi tidak hanya terjadi hanya antar individu saja, melainkan banyak hal seperti individu dengan individu, individu dengan kelompok dan lainnya. karena manusia tidak bisa hidup sendiri maka terbentuk lah kelompok maupun organisasi. Hal tersebut berfungsi untuk mencapai tujuan masing masing individu dengan cara bekerja sama, dalam berorganisasi khususnya dalam perusahaan tentunya banyak hal yang mempengaruhi faktor faktor motivasi seorang pegawai contohnya Pengelolaan sumber daya yang baik, fasilitas yang diberikan perusahaan, hingga interaksi yang terjadi dalam perusahaan dan lain sebagainya.

Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam berkomunikasi karena hal tersebut berpengaruh terhadap tersampainya pesan dengan arti yang sebenarnya oleh komunikator terhadap komunikan. Tidak terkecuali dalam organisasi, tidak hanya baik dalam komunikasi namun komunikasi secara efektif sangat diperlukan sehingga pesan dapat diterima dengan baik serta dapat mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. Organisasi merupakan ruang lingkup luas yang terdiri dari beberapa individu yang dibedakan oleh tingkatan dan kepentingannya dalam organisasi yaitu sebuah jabatan. Hasil maupun pencapaian yang didapatkan oleh sebuah organisasi tidak lepas dari sebuah kinerja seorang anggota dalam sebuah organisasi. Karena organisasi merupakan lingkup yang lebih luas sehingga organisasi melibatkan banyak individu serta permasalahan yang dihadapi oleh organisasi tersebut semakin rumit. Maka dari itu sebuah perusahaan harus memiliki tata kelola dan sistem komunikasi yang baik demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Dalam berorganisasi atau perusahaan seorang pegawai tidak selalu bekerja dengan paksaan tetapi pegawai dalam bekerja memiliki semangat dan motivasi yang ada dalam dirinya. Dalam dunia pekerjaan seseorang bekerja keras untuk mencapai target yang telah ditetapkan dengan mengharap imbalan yaitu gaji. Seperti yang diungkapkan Menurut Sardiman (2006:73), Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya felling dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Pegawai bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu pegawai dapat dikatakan memiliki motivasi yang baik ketika seorang pegawai dapat menyelesaikan tugas yang diberikan sebagai tanggung jawabnya. Ketika seorang pegawai telah memiliki rasa aman dan nyaman pada lingkungan sekitarnya, seseorang akan mengeluarkan kemampuan terbaiknya dalam bekerja

### **Identifikasi Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh pola komunikasi organisasi di perusahaan Telkom Witel Tangerang?
2. Seberapa besar pengaruh Motivasi Pegawai di perusahaan Telkom Witel Tangerang?
3. Seberapa besar pengaruh pola komunikasi organisasi terhadap motivasi pegawai Telkom Witel Tangerang?

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pola komunikasi organisasi di perusahaan telkom witel Tangerang
2. Mengetahui motivasi pegawai Telkom Witel Tangerang organic dan non organic
3. Mengetahui pengaruh pola komunikasi organisasi terhadap motivasi pegawai Telkom Witel Tangerang

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pola Komunikasi Organisasi

Definisi menurut Mulyana (2011: 83) komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Sehingga pola komunikasi organisasi dapat dibedakan menjadi beberapa saluran yaitu komunikasi formal dan informal

#### a. Komunikasi Formal

Dalam struktur organisasi akan terlihat berbagai macam posisi atau kedudukan masing-masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya. Dalam kaitannya dengan proses penyampaian informasi dari manajer kepada bawahan ataupun dari manajer ke karyawan, pola transformasi informasinya dapat berbentuk komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*), komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*), komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

##### 1). Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pemimpin kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, tugas-tugas dan pemeliharaan. Menurut Lewid (dalam Muhammad,2009:108) Terdapat lima tipe klasifikasi komunikasi ke bawah menurut Muhammad (2009:108-109) yaitu :

- a) Instruksi Tugas
- b) Rasional
- c) Ideologi
- d) Informasi
- e) Balikan

##### 2). Komunikasi ke atas

##### 3). Komunikasi Horizontal

#### b. Komunikasi Informal

## 2.2 Motivasi

Menurut Sopiah (2008: 171) dalam bukunya *Perilaku Organisasi*, Motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu. Hasil yang bisa didapat berupa produktivitas, kehadiran atau perilaku kerja kreatif lainnya. Dapat dikatakan motivasi merupakan hal yang mendasar yang berada dalam diri seseorang untuk melakukan sebuah kegiatannya.

- 1). Kebutuhan akan keberadaan (*Existence Need*)
- 2). Kebutuhan berhubungan (*Relatedness Need*)
- 3). Kebutuhan untuk berkembang (*Growth Need*)

## III. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:13), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pola Komunikasi Organisasi yang memiliki sub variabel Formal dan Informal sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah motivasi yang memiliki sub variabel Existence (keberadaan), Relatedness (hubungan), growth (berkembang).

Penelitian ini menggunakan teknik sampling probability sampling yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dan menggunakan rumus slovin dengan toleransi kesalahan sebanyak 5% maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 orang.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini dari 150 responden yang diteliti, 74,0% atau setara dengan 111 responden berumur diatas 30 tahun sedangkan 26% atau setara dengan 39 orang berumur dibawah 30 tahun. Dan dalam penelitian ini pada perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang memiliki jumlah respinden laki laki sebanyak 81 orang atau setara dengan 54% dari jumlah responden dan 69 orang perempuan yang setara dengan 46%. Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang memiliki 2 jenis status pegawai yaitu Organik dan Non Organik, didapatkan jumlah responden Organik sebesar 85 orang atau 56,7 dan Non Organik sebanyak 65 orang atau 43,3%.

Dari 150 responden yang diteliti, 30 responden atau 20% diantaranya bertugas diunit Customer Care, dan 26 reponden atau setara dengan 17,3% bertugas diunit HRD Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden bertugas diunit Customer Care

### 4.2 Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti ingin melihat Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi terhadap Motivasi Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang didapatkan hasil rata rata skor total untuk sub variabel Formal sebesar 60,5%. Pada variabel ini komunikasi secara horizontal memiliki skor total tertinggi yang berarti komunikasi secara horizontal memiliki peran yang baik dalam komunikasi organisasi dengan nilai skor total 65,2%. item yang memiliki nilai terbesar adalah item nomor 13 dan 17 dengan skor tertinggi yaitu 76,4% dan 76,3% juga dapat disimpulkan bahwa hubungan antar karyawan juga sangat penting dalam berorganisasi terutama dalam mengkoordinasikan pekerjaan. didapatkan hasil rata rata skor total untuk sub variabel informal sebesar 55,3% yang masuk kategori cukup tinggi. Item yang memiliki nilai terbesar adalah item no 2, pada item no 2 menjelaskan bahwa atasan dan bawahan saling berbagi informasi mengenai hal hal diluar pekerjaan. Item no 2 memiliki skor total yaitu 74,5% yang berarti juga berpengaruh. Sedangkan item yang memiliki nilai terrendah adalah item no 4 dengan nilai skor total 42,1% yang membahas tentang desas desus digunakan sebagai sumber informasi dalam organisasi

Dalam penghitungan variabel motivasi sub variabel existence terdapat nilai tertinggi pada item no 1 dengan nilai skor total 66,5% yang membahas tentang perusahaan menyediakan fasilitas makan dan minum tersedia sedangkan item yang memiliki item terrendah adalah item no 2 dengan nilai skor total 45,3% yang membahas tentang perusahaan menjamin keselamatan diri karyawan. didapatkan hasil rata rata skor total untuk sub variabel Relatedness sebesar 61,1% yang dapat diartikan dan masuk kategori yang cukup tinggi.

Dengan hasil ini diketahui bahwa hubungan yang paling mempengaruhi adalah relatedness bagaimana hubungan individu seorang pegawai secara personal. Relatedness memiliki skor total yang cukup tinggi dibandingkan yang lainnya. pada elemen relatedness item no 1 memiliki skor total yang tinggi yaitu 71,1%. No 1 menjelaskan bahwa pegawai maupun individu dapat menjalin hubungan sosial dengan temannya. Sedangkan item yang memiliki nilai skor total terendah pada item no 4 dengan nilai 47,7% yang membahas tentang individu dapat menjalin hubungan sosial dengan orang-orang terpentingnya. Berdasarkan hasil penghitungan didapatkan hasil rata-rata skor total untuk sub variabel growth sebesar 55,8% yang dapat diartikan dan masuk kategori yang cukup tinggi dengan hasil ini diketahui bahwa pengembangan diri individu juga berpengaruh terhadap motivasi pegawai. Pada elemen growth item no 3 memiliki skor total yang tinggi yaitu 69,2%. Item no 3 menjelaskan bahwa individu dapat penghargaan atas kerja kerasnya sesuai dengan apa yang dikatakan oleh narasumber yang sempat diwawancarai yaitu bapak anjar rahman bahwa PT Telekomunikasi Indonesia selalu memberikan penghargaan ketika mencapai target perusahaan. Sedangkan nilai terendah pada didapatkan pada item no 4 dengan nilai skor total 40,8% yang membahas tentang individu merasakan peningkatan kemampuan dalam bekerja sejak bergabung dengan perusahaan

#### **4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana**

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada Tabel 4.18 diperoleh persamaan regresi  $Y = 1,189 + 0,647 X$ . Persamaan tersebut menyatakan bahwa tanpa pengaruh dari Pola Komunikasi Organisasi maka variabel respon afektif bernilai 1,189. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,647 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel Pola Komunikasi Organisasi (X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,647. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 10,846. Karena nilai t hitung ( $10,846 > t$  tabel (1,966)), maka  $H_0$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh Pola Komunikasi Organisasi terhadap Motivasi pegawai Telkom Witel Tangerang. Pengukuran kemampuan model menerangkan variabel-variabel dependen yang nilainya antara nol dan satu, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah 44,3% yang artinya Pola Komunikasi Organisasi memberikan pengaruh sebesar 44,3% Motivasi Pegawai. Sementara sisanya sebesar 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan antar variabel ini dibuktikan melalui uji korelasi korelasi yang menunjukkan angka 0,665 Berdasarkan tabel nilai R, nilai tersebut berada pada kategori kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel Pola Komunikasi Organisasi dengan variabel Motivasi Pegawai
2. Pengaruh antar variabel tersebut dibuktikan berdasarkan uji hipotesis di mana Pola Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Motivasi Pegawai. Besarnya pengaruh tersebut dilihat pada hasil koefisien determinasi sebesar 44,3% dan sisanya sebesar 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Pola Komunikasi Organisasi terhadap variabel Motivasi Pegawai

### Daftar Pustaka

#### Buku:

- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- A.M, Sardiman. 2006. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Mulyana, Deddy . 2011. *Komunikasi Lintas Budaya*. Bandung: Rosda Karya.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

#### Skripsi :

- Triono Prakoso. 2016. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Jawa Barat*. Jawa Barat: Universitas Telkom
- Nila Novianty. 2012. *Pengaruh Pola Komunikasi Terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik Pada Departemen Human Resource PT. Vale Indonesia Tbk*. Jawa Barat: Institut Pertanian Bogor
- Lailatul Adawiyah. 2016. *Hubungan Iklim Organisasi dengan Motivasi Kerja Pegawai di Lembaga Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Surabaya*. Jawa Timur: UIN Surabaya



**Jurnal :**

Rajhans, Kirti. 2012. *Effective Organizational Communication: a Key to Employee Motivation and Performance*. India

Michael T. Leea dan Robyn L. Raschkeb. 2015. *Understanding employee motivation and organizational performance: Arguments for a set-theoretic approach*. Las Vegas, USA

Zámečník, Roman. 2014. *The measurement of employee motivation by using multi-factor statistical analysis*. Czech Republic

Yildirim, Osman. 2014. *The Impact of Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior: Research Findings*. Istanbul, Turkey

Hasan Abu Bakar dan Che Su Mustaffa. 2013. *Organizational Communication in Malaysia Organizations*. Malaysia



UNIVERSITAS  
Telkom