BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Atraksi Interpersonal terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat. Data yang terkumpul adalah data hasil angket atau pertanyaan – pertanyaan yang di berikan kepada Karyawan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (DJBC).

Dari beberapa pertanyaan yang peneliti gunakan untuk mengetahui dan menggambarkan pengaruh atraksi interpersonal, peneliti mengganti, menambahkan, memberikan pemahaman secara lisan, meringkas pertanyaan – pertanyaan sesuai dengan tingkat pengetahuan tentang pertanyaan yang penulis kemukakan dengan harapan, pertanyaan pada angket ini dapat dimengerti oleh para karyawan.

Agar pembahasan ini lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membaginya kedalam subbab, yang antara lain :

1. Analisis Deskriptif Identitas Responden
2. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian
4. Analisa Variabel X dan Variabel Y
5. Analisa dan Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden

Setelah peneliti mengumpulkan hasil angket dari responden maka hasil deskri[si yang penulis temukan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Laki – laki	42	76
2.	Perempuan	13	24
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang dijadikan sampel, jumlah respon terbanyak adalah berjenis kelamin Laki - laki Yaitu sebesar 42 responden atau dengan persentase 76.36 %. sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 13 responden dengan persentase sebesar 23.64 %.

Hal ini berarti bahwa karyawan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor wilayah Jawa Barat (DJBC) sebagian besar adalah laki – laki. Hal ini bukan berarti bahwa di laki – laki saja yang menjadi responden penelitian, hal ini bisa disebabkan karena peneliti menggunakan sistem acak dalam pengambilan responden dan terlebih lagi dari setiap divisi lebih di dominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki – laki, daripada karyawan berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2
Usia Responden
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	22 Tahun	13	23.64
2.	23 – 28 Tahun	16	29.09
3.	29 – 40 Tahun	17	30.90
4.	41 – 50 tahun	7	12.73
5.	51 Tahun	2	3.64
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berusia antara 29 – 40 tahun memiliki jumlah terbesar yaitu 17 responden atau dengan persentase sebesar 30.90%, sedangkan responden terkecil berusia 51 tahun sebanyak 2 responden atau 3.64 %.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di DJBC, kebanyakan karyawannya masih berusia sekitar 23 – 40 tahun. Hal ini bisa dilihat disetiap bidang, dimana lebih didominasi oleh karyawan yang lebih muda, hal bisa terjadi karena setiap tahunnya DJBC selalu membuka lowongan bagi siswa – siswa yang berprestasi disetiap daerah yang kemudian di didik dan setelah itu ditempatkan bekerja di DJBC. Dengan demikian banyaknya karyawanya yang berusia sekitar 23 – 40 bisa saja disebabkan oleh faktor tersebut.

Tabel 4.3
Pendidikan Responden
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	SMP	0	0
2.	SMU / Sederajat	8	14
3.	D1 / D2 / D3	34	62
4.	Sarjana (S1)	13	24
5.	Pasca Sarjana (S2)	0	0
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel di atas diketahui latar belakang pendidikan responden tertinggi adalah D1 / D2 / D3 sebanyak 34 responden atau sebesar 62%. sedangkan responden terkecil diketahui berlatar pendidikan SMU / Sederajat sebanyak 8 responden atau sebesar 14 %.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, banyak karyawan yang berpendidikan D1/D2/D3 adalah karena mayoritas karyawan DJBC adalah mereka yang lulusan dari STAN (Sekolah Tinggi Akuntasi Negara) , sehingga rata – rata pendidikan karyawan DJBC antara D1 – D3, sedangkan yang berpendidikan S1 kebanyakan pegawai yang sudah lama bekerja yang kemudian melanjutkan pendidikannya ke jenjang S1. Walaupun demikian, hal ini tidak menutup kemungkinan bagi Mahasiswa lulusan jurusan dan Universitas manapun untu kmenjadi karyawan di DJBC melalui tes pegawai negeri.

Tabel 4.4
Lama bekerja Responden
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kurang dari 2 tahun	8	14
2.	3 – 5 Tahun	19	35
3.	6 – 10 Tahun	10	18
4.	Lebih dari 10 Tahun	18	33
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel di atas diketahui responden yang paling tinggi adalah responden yang bekerja selama 3 – 5 tahun sebanyak 19 responden atau sebesar 35 %. sedangkan responden terkecil diketahui bekerja kurang dari 2 tahun sebanyak 8 responden atau sebesar 14 %.

Banyaknya pegawai yang bekerja berkisar 3 – 5 tahun, salah satu alasanya disebabkan oleh faktor pendidikan dan usia tadi, jika mereka rata – rata berusia 23 – 40 tahun dan berpendidikan antara D1/D2/D3 itu artinya bisa doiprediksi bahwa mereka masih bekerja berkisar 3 – 5 tahun.

Tabel 4.5
Golongan Kerja Responden
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Golongan IVA – IVD	0	0
2.	Golongan IIIA – IIID	35	64
3.	Golongan IIA - IID	20	36
4.	Golongan IA - ID	0	0
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel di atas diketahui responden yang paling tinggi adalah responden yang berad pada Golongan IIIA – IIID sebanyak 35 responden atau sebesar 64 %. sedangkan responden terkecil diketahui berada pada Golongan IIA – IID sebanyak 20 responden atau sebesar 36 %.

Berdasarkan pengamatan peneliti Banyaknya karyawan yang berada pada golongan IIIA – IIID dipengaruhi faktor lama mereka bekerja dan posisi mereka di perusahaan.

4.2 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menyebarkan angket penelitian atau kuesioner kepada responden yaitu Karyawan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor wilayah Jawa Barat (DJBC), terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas (Kelayakan) dan reliabilitas (dapat dipercaya) pada 25 pertanyaan (dari pertanyaan 6 sampai dengan pertanyaan 30) mengenai data penelitian dalam angket. Uji validitas dan reliabilitas ini peneliti lakukan pada 55 responden.

Data dapat dikatakan valid apabila data tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reliabilitas digunakan untuk menunjukan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu, dengan demikian reliabilitas berfokus pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Pada penelitian ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan *Microsoft Excel XP* dan SPSS 12 *for Windows.*

Adapun pengujian validitas dan reliabilitas data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran angket yang telah dilakukan akan dijelaskan sebagai berikut :

4.2.1 Uji Validitas

Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur, misalnya skala nominal yang bersifat non parametrik digunakan untuk mengukur variabel nominal, bukan untuk mengukur variabel interval yang bersifat parametrik (Sarwono, 2006: 218).

Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan 0,3 (df). Jika nilai korelasi suatu item/pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0.3, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 di ikutsertakan dalam pengujian (Sugiyono, 2003:124).

Selanjutnya, butir pertanyaan disebut valid apabila nilai r hitung > nilai r tabel. Untuk mencari nilai r hitung angket, peneliti menggunakan program SPSS 12 for Windows yaitu hasilnya dapat secara langsung dilihat pada kolom output *Correlated Item Total Correlation*, dibawah ini :

Tabel 4.6
Tabel Nilai Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesamaan Karakteristik Personal	81.85	136.719	.217	.895
Kesamaan Karakteristik Personal	82.24	129.332	.495	.888
tekanan secara mosional	81.78	133.581	.502	.888
Rendah Diri	81.82	129.485	.465	.889
Isolasi Sosial	81.56	132.621	.548	.887
Daya Tarik Fisik	82.84	127.806	.491	.888
Daya Tarik Fisik	82.95	127.386	.567	.886
Ganjaran	82.11	125.951	.625	.884
Ganjaran	81.96	127.962	.656	.884
Familiarity	81.71	137.803	.243	.893
Familiarity	81.73	132.758	.460	.889
Kedekatan	81.64	134.828	.325	.892
Kedekatan	81.62	131.907	.500	.888
Kemampuan	82.51	128.662	.507	.888
Kemampuan	82.11	135.247	.254	.894
Kebutuhan	82.02	134.944	.486	.889
Kebutuhan	81.89	131.284	.606	.886
Rekomendasi	82.56	130.176	.510	.888
Rekomendasi	82.36	134.347	.321	.892
Pengalaman Masa Lalu	82.15	129.682	.543	.887
Evaluasi	82.07	134.846	.454	.889
Keyakinan	81.91	132.269	.567	.887
Senang	81.78	133.211	.547	.887
Senang	81.91	133.825	.536	.888
Meraih Kepuasan	81.84	130.695	.625	.885

Dari data diatas, terdapat tiga buah pertanyaan (yaitu pertanyaan **kesamaan karakteristik persona**l, pertanyaan **Familiarity** dan pertanyaan **kemampuan**) yang bernilai negatif atau dibawah nilai r tabel, dengan demikian ketiga pertanyaan tersebut dinyatakan **tidak valid**.

Setelah dilakukan proses perhitungan ulang, dengan menghilangkan atau mengeluarkan pertanyaan yang tidak valid tersebut, maka peneliti memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7
Tabel Nilai Akhir Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesamaan Karakteristik Personal	71.55	113.290	.481	.895
tekanan secara mosional	71.09	117.343	.478	.895
Rendah Diri	71.13	113.817	.433	.896
Isolasi Sosial	70.87	116.224	.539	.893
Daya Tarik Fisik	72.15	111.090	.509	.894
Daya Tarik Fisik	72.25	111.119	.569	.892
Ganjaran	71.42	109.729	.630	.890
Ganjaran	71.27	111.609	.662	.890
Familiarity	71.04	116.369	.450	.895
Kedekatan	70.95	118.090	.327	.898
Kedekatan	70.93	115.365	.502	.894
Kemampuan	71.82	113.263	.466	.895
Kebutuhan	71.33	118.113	.497	.895
Kebutuhan	71.20	115.126	.587	.892
Rekomendasi	71.87	113.558	.521	.893
Rekomendasi	71.67	117.558	.326	.899
Pengalaman Masa Lalu	71.45	112.512	.584	.892
Evaluasi	71.38	117.833	.477	.895
Keyakinan	71.22	115.507	.583	.892
Senang	71.09	116.121	.582	.893
Senang	71.22	116.729	.571	.893
Meraih Kepuasan	71.15	114.164	.632	.891

Dari hasil perhitungan di atas terlihat bahwa semua nilai Output Correlated Item – Total Correlations sudah berada di atas nilai r tabel (0.3). Dengan demikian semua butir pertanyaan dalam angket penelitian, sudah dapat dikatakan **valid.**

4.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.8
Tabel Akhir Hasil Reliabilitas Angket

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	22

Nilai reliabilitas dapat dilihat dengan menggunakan kriteria, sebagai berikut :

- Jika r Alpha positif dan > 0.8 maka butir pertanyaan tersebut reliabel, atau
- Jika r Alpha positif dan > r tabel, maka butir pertanyaan tersebut juga reliabel.
- Jika r Alpha positif dan < r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel.

Berdasarkan kriteria di atas, maka pada data terlihat bahwa semua r Alpha positif dan > dari 0.8. Dengan demikian semua butir pertanyaan pada angket penelitian sudah reliabel.

4.3 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini akan diterangkan deskriptif jawaban responden dari variabel X : Pengaruh Atraksi Interpersonal yang terdiri dari indikator Faktor Personal dan Faktor Situasional. Variabel Y : Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (

DJBC) dimana indikatornya adalah Harapan dan Hasil yang dirasakan. Gambaran jawaban responden masing-masing indikator dapat dilihat sebagai berikut :

4.3.1 Pengaruh Faktor Personal Terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti, melalui angket yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Faktor Personal. Hasil Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9 sampai tabel 4.12 dibawah ini.

Tabel 4.9
Kesamaan Karakteristik Personal
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Mempengaruhi	**8**	**14**
2.	Mempengaruhi	**26**	**47**
3.	Cukup Mempengaruhi	**13**	**24**
4.	Tidak Mempengaruhi	**7**	**13**
5.	Sangat Tidak Mempengaruhi	**1**	**2**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Dari tabel 4.9 di atas diketahui bahwa sebagian besar pendapat responden mengenai kesamaan karakteristik personal adalah **mempengaruhi** yaitu sebanyak 26 orang atau 47 %. Dan hanya 1 orang saja yang berpendapat bahwa karakteristik personal **sangat tidak mempengaruhi** atau sebesar 2 %.

Dari hasil tersebut, peneliti berasumsi bahwa karyawan beranggapan kesamaan karakteristik personal mempengaruhi kepuasan komunikasi antar karyawan jika mereka memiliki persamaan dengan karyawan lain maka mereka akan *intens* melakukan komunikasi dengan karyawan tersebut.selain itu juga, membicarakan persamaan diantara karyawan lebih menarik daripada membahas mengenai perbedaaan diantara mereka.

Tabel 4.10
Tekanan Emosional
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Mempengaruhi	**5**	**9**
2.	Mempengaruhi	**30**	**55**
3.	Cukup Mempengaruhi	**17**	**31**
4.	Tidak Mempengaruhi	**3**	**5**
5.	Sangat Tidak Mempengaruhi	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Dari tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa tekanan emosional bagi sebagian besar responden **mempengaruhi** kepuasan komunikasi. Dengan jumlah 30 responden atau sebesar 55 %. Dan hanya 3 responden saja yang beranggapan bahwa tekanan emosional **tidak mempengaruhi** kepuasan komunikasi antar karyawan atau dengan persentase sebesar 5 %.

Dari hasil tersebut peneliti berasumsi bahwa, orang – orang yang berada dibawah tekanan secara emosional memiliki keinginan yang tinggi akan kehadiran orang lain. Karena mereka membutuhkan oranglain untuk

berbagi kesedihan, sehingga jika ada karyawan *respect* terhadap permasalahan mereka, maka mereka akan membuka diri untuk berbagi.

Tabel 4.11
Rendah Diri
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Perlu	**12**	**22**
2.	Perlu	**23**	**42**
3.	Cukup Perlu	**11**	**20**
4.	Tidak Perlu	**6**	**11**
5.	Sangat Tidak Perlu	**3**	**5**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Dari tabel 4.11 di atas diketahui bahwa rendah diri terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di DJBC bagi sebagian besar responden berpendapat **Perlu** yaitu sebanyak 23 Responden atau sebesar 42 %. Dan 3 responden berpendapat rendah diri terhadap kepuasan **sangat tidak perlu** dengan persentase sebesar 5 %.

Rendah diri merupakan situasi dimana orang mengalami hal tersebut membutuhkan kehadiran orang lain untuk berbagi, dan mereka sangat responsif menerima kasih sayang dari orang lain. Dari hasil di atas peneliti berasumsi bahwa rendah diri bisa saja terjadi pada diri setiap karyawan, dan karena itulah perhatian dari karyawan lain dapat membuat orang tersebut menghilangkan rasa rendah diri, dengan berkomunikasi dengan karyawan lain.

Tabel 4.12
Isolasi Diri
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Mempengaruhi	**11**	**20**
2.	Mempengaruhi	**28**	**51**
3.	Cukup Mempengaruhi	**15**	**27**
4.	Tidak Mempengaruhi	**1**	**2**
5.	Sangat Tidak Mempengaruhi	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Dari tabel 4.12 di atas diketahui bahwa isolasi sosial terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di DJBC bagi sebagian besar responden berpendapat **mempengaruhi** yaitu sebanyak 28 responden atau sebesar 51 %. Dan 1 responden berpendapat isolasi sosial terhadap kepuasan komunikasi **tidak mempengaruhi** dengan persentase sebesar 2 %.

Isolasi merupakan keadaan dimana seseorang merasa kesepian, dan mereka sangat membutuhkan kehadiran orang lain. Berdasarkan hasil diatas yang menunjukkan bahwa isolasi mempengaruhi kepuasan komunikasi, sehingga peneliti berasumsi bahwa kehadiran orang lain bagi karyawan yang bekerja didaerah terpencil sangat penting bagi mereka, karena mereka bisa memiliki teman untuk berbagi.

4.3.2 Pengaruh Faktor Situasional Terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian melalui angket yang telah peneliti sebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang kedua yaitu mengenai Faktor situasional. Hasil Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.13 sampai tabel 4.20 dibawah ini.

Tabel 4.13
Daya Tarik Fisik
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**3**	**6**
2.	Setuju	**13**	**24**
3.	Cukup Setuju	**9**	**16**
4.	Tidak Setuju	**20**	**36**
5.	Sangat Tidak Setuju	**10**	**18**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 20 responden atau sebesar 36% berpendapat **tidak setuju** jika daya tarik fisik dijadikan sebagai faktor utama terjadinya komunikasi antar karyawan dan hanya 3 responden atau sebesar 6 % yang berpendapat **setuju.**

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa daya tarik fisik bukanlah faktor utama yang menyebabkan terjadinya komunikasi diantara karyawan. Mereka memandang bahwa untuk berkomunikasi dengan

karyawan lain, bukan disebabkan mereka memiliki fisik yang lebih baik dan daya tarik fisik bukanlah jaminan terciptanya kepuasan komunikasi diantara karyawan. Tetapi ada faktor lain yang menyebabkan karyawan ingin berkomunikasi dengan karyawan lain.

Tabel 4.14
Daya Tarik Fisik
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**2**	**4**
2.	Setuju	**10**	**18**
3.	Cukup Setuju	**11**	**20**
4.	Tidak Setuju	**23**	**42**
5.	Sangat Tidak Setuju	**9**	**16**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 23 responden atau sebesar 42% berpendapat **tidak setuju** jika daya tarik fisik yang mempengaruhi komunikasi antar karyawan dan hanya 2 responden atau sebesar 4 % yang berpendapat **setuju,** bahwa daya tarik fisik mempengaruhi terjadinya komunikasi.

Berdasarkan hal diatas, menunjukkan bahwa karyawan tidak setuju, jika daya tarik fisik yang mempengaruhi keinginan mereka untuk berkomunikasi hal ini sama dengan pernyataan di atas bahwa daya tarik fisik bukanlah faktor utama yang menyebabkan timbulnya keinginan dari dalam diri karyawan untuk berkomunikasi.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa orang responden, mereka menyatakan bahwa daya tarik personal bukanlah hal terpenting yang diperhatikan oleh karyawan ketika berkomunikasi dengan karyawan lain. Karena, bagi mereka daya tarik tidak menjadi jaminan untuk tercapainya komunikasi yang baik. Masih banyak faktor lain yang menyebabkan terjadinya komunikasi yang baik diantara karyawan. Sehingga dengan demikian dapat simpulkan bahwa daya tarik personal bukan utama terjadinya komunikasi diantara karyawan.

Tabel 4.15
Ganjaran
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**7**	**13**
2.	Setuju	**21**	**38**
3.	Cukup Setuju	**14**	**26**
4.	Tidak Setuju	**10**	**18**
5.	Sangat Tidak Setuju	**3**	**5**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa sebagai besar responden yakni 21 responden atau 38 % memilih **setuju**, dan 3 responden atau 5% memilih **sangat tidak setuju.**

Dari jawaban diatas mayoritas responden menjawab bahwa mereka menyenangi orang – orang yang selalu memberikan ganjaran kepada mereka seperti memberikan bantuan, dorongan moral, ataupun pujian. Dan ada juga responden yang memilih bahwa tidak selalu orang yang memberikan ganjaran itu senangi oleh karyawan lain.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa jika karyawan saling memberikan ganjaran kepada karyawan lain, maka akan meningkatkan hubungan diantara mereka. Karena saling memberi dan mengapresiasi orang lain juga bisa berdampak kelanjutan hubungan.

Tabel 4.16
Ganjaran
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**5**	**9**
2.	Setuju	**26**	**47**
3.	Cukup Setuju	**17**	**31**
4.	Tidak Setuju	**5**	**9**
5.	Sangat Tidak Setuju	**2**	**4**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 26 responden atau 47 % memilih **setuju**, dan 2 responden atau 4% memilih **sangat tidak setuju.**

Dari jawaban diatas mayoritas responden menjawab bahwa memberikan ganjaran seperti bantuan, dorangan moral, ataupun pujian mempunyai dampak tehadap hubungan antar karyawan. Dan ada juga responden yang memilih bahwa memberikan ganjaran kepada karyawan tidak berdampak apa – apa terhadap hubungan antar karyawan, hubungan akan tetap terjalin dengan atau tidak adanya ganjaran tersebut.

Tabel 4.17
Familiarity
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**13**	**24**
2.	Setuju	**23**	**42**
3.	Cukup Setuju	**16**	**29**
4.	Tidak Setuju	**3**	**5**
5.	Sangat Tidak Setuju	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Dari tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 23 responden atau sebesar 42 % memilih **setuju** familiarity mempengaruhi hubungan karyawan karyawan, dan 3 responden atau sebesar 5 % memilih tidak setuju bahwa familiarity mempengaruhi hubungan karyawan.

Berdasarkan hal di atas peneliti berasumsi bahwa, hubungan yang baik diantara karyawan tercipta karena adanya rasa kekeluargaan yang tinggi diantara mereka. Berdasarkan pengamatan peneliti, menunjukkan bahwa rasa kekeluargaan yang tinggi sudah terlihat dari hubungan karyawan dalam menjalankan pekerjaan ataupun dalam berinteraksi.

Rasa Kekeluargaan (familiarity) merupakan salah satu hal yang selalu di inginkan oleh karyawan dimanapun meraka bekerja, karena dengan adanya rasa kekeluargaan diantara karyawan, maka merekapun akan merasa betah bekerja di suatu perusahaan dan dengan sendirinya akan membentuk kepuasan bagi diri karyawan.

Tabel 4.18
Kedekatan (Proximity)
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Penting	**16**	**29**
2.	Penting	**15**	**27**
3.	Cukup Penting	**22**	**40**
4.	Tidak Penting	**2**	**4**
5.	Sangat Tidak Penting	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 22 responden atau dengan persentase sebesar 40 % memilih **cukup penting**, dan 2 responden atau 4 % memilih **tidak penting**.

Dari jawaban diatas menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa kedekatan antar karyawan cukup penting untuk menjalin komunikasi yang lebih baik. Dan ada juga yang beranggapan bahwa kedekatan bukan hal penting untuk menjalin komunikasi.

Berdasarkan hal diatas peneliti berasumsi bahwa untuk tercapainya komunikasi yang baik diantara karyawan perlu adanya kedekatan diantara mereka. Karena dengan adanya kedekatan apapun bisa dikomunikasikan. Karena mere sudah saling mengenal pribadi masing – masing.

Tabel 4.19
Kedekatan (Proximity)
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**13**	**24**
2.	Setuju	**23**	**42**
3.	Cukup Setuju	**16**	**29**
4.	Tidak Setuju	**3**	**5**
5.	Sangat Tidak Setuju	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 23 responden atau dengan persentase sebesar 42 % memilih **setuju**, dan 3 responden atau 5 % memilih **tidak setuju**.

Dari jawaban diatas menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa kedekatan antar karyawan dimulai dari dengan karyawan yang berdekatan dengan mereka, apakah itu dalam satu ruangan ataupun dalam satu divisi. Dan ada juga yang beranggapan bahwa kedekatan tidak harus dimulai dari orang – orang yang berada disekitar mereka, bisa saja dengan orang – orang yang justru berada di divisi yang berbeda.

Tabel 4.20
Kemampuan
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**3**	**5**
2.	Setuju	**18**	**33**
3.	Cukup Setuju	**11**	**20**
4.	Tidak Setuju	**19**	**35**
5.	Sangat Tidak Setuju	**4**	**7**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih **tidak setuju** dengan jumlah 19 responden atau 35 %, dan 4 responden memilih **sangat setuju** dengan persentase 5 %.

Dari jawaban di atas mayoritas responden berpendapat tidak setuju jika orang yang memiliki kemampuan lebih cocok untuk diajak komunikasi, hal ini bisa dilatar belakangi oleh berbagai alasan seperti tidak selamanya orang yang memiliki kemapuan lebih baik dalam berkomunikasi. Dan ada juga responden yang menjawab bahwa orang memiliki kemampuan juga cocok untuk diajak komunikasi.

4.3.3 Pengaruh Atraksi Interpersonal Terhadap Harapan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian melalui angket yang telah peneliti sebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang kedua yaitu mengenai Harapan. Hasil Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.21 sampai tabel 4.25 dibawah ini.

Tabel 4.21
Kebutuhan Pribadi
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Memenuhi	**3**	**5**
2.	Memenuhi	**22**	**40**
3.	Cukup Memenuhi	**29**	**53**
4.	Tidak Memenuhi	**1**	**2**
5.	Sangat Tidak Memenuhi	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 29 responden atau sebesar 53 % memilih **cukup memenuhi,** dan 1 responden atau sebesar 2 % memilih tidak memenuhi.

Dari jawaban diatas mayoritas responden berpendapat bahwa atraksi interpersonal memenuhi kebutuhan komunikasi antar karyawan dan sebagian kecil responden berpendapat bahwa atraksi interpersonal tidak memenuhi kebutuhan komunikasi antar karyawan.

Kebutuhan pribadi merupakan apa yang diinginkan seseorang untuk dipenuhi, Kebutuhan pribadi bagi setiap orang berbeda – beda, dalam melakukan komunikasi kebutuhan pribadi yang ingin dicapai karyawan tentunya berbeda – beda, karena mereka memiliki motif pribadi terhadap komunikasi yang mereka lakukan.

Tabel 4.22
Kebutuhan Pribadi
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**6**	**11**
2.	Setuju	**21**	**38.**
3.	Cukup Setuju	**27**	**49**
4.	Tidak Setuju	**0**	**0**
5.	Sangat Tidak Setuju	**1**	**2**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 27 responden atau sebesar 49 % memilih **cukup setuju,** dan 1 responden atau sebesar 2 % memilih tidak setuju.

Dari jawaban diatas mayoritas responden berpendapat bahwa atraksi interpersonal merupakan hal penting untuk memenuhi kebutuhan terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan dan sebagian kecil responden berpendapat bahwa atraksi interpersonal tidak begitu penting untuk memenuhi kebutuhan terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan. Peneliti berasumsi bahwa semua ini didasarkan karena adanya motif yang berbeda – beda daris etiap karyawan dalam melakukan komunikasi.

Tabel 4.23
Rekomendasi
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Dipengaruhi	**2**	**4**
2.	Dipengaruhi	**13**	**24**
3.	Cukup Dipengaruhi	**21**	**38**
4.	Tidak Dipengaruhi	**15**	**27**
5.	Sangat Tidak Dipengaruhi	**4**	**7**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih **cukup dipengaruhi** yakni 21 responden atau sebesar 38 %, dan sebagian kecil responden memilih **sangat dipengaruhi** yakni 2 responden atau sebesar 4 %.

Dari jawaban di atas mayoritas responden berpendapat bahwa mereka cukup dipengaruhi oleh rekomendasi dari karyawan lain ketika akan melakukan atraksi interpersonal, dan ada juga yang berpendapat bahwa mereka sangat dipengaruhi oleh rekomendasi dari karyawan lain. Hal ini

menunjukkan bahwa rekomendasi dari karyawan lain bisa mempengaruhi seorang karyawan ketika akan melakukan komunikasi.

Dalam melakukan interaksi, rekomendasi dari orang lain terkadang bisa mempengaruhi keinginan kita untuk berkomunikasi dengan orang lain. Jika orang lain memberikan rekomendasi yang tidak baik ketika kita ingin berkomunikasi seseorang, pasti rekomendasi tersebut bisa mempengaruhi kita. Dalam kenyataannya ada yang terpengaruh dengan rekomendasi tersebut dan ada juga yang merasa bahwa semua bentuk hubungan harus dijalani terlebih dahulu agar kita tahu bagaimana orang tersebut.

Tabel 4.24
Rekomendasi
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Penting	**3**	**5**
2.	Penting	**18**	**33**
3.	Cukup Penting	**17**	**31**
4.	Tidak Penting	**17**	**31**
5.	Sangat Tidak Penting	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih **penting** yakni 18 responden atau sebesar 33 %, dan sebagian kecil responden memilih **sangat penting** yakni 3 responden atau sebesar 5 %.

Dari jawaban di atas sebagian besar responden berpendapat bahwa rekomendasi dari karyawan lain ketika akan melakukan atraksi interpersonal

cukup penting bagi karyawan, dan ada juga yang berpendapat bahwa rekomendasi adalah hal yang sangat penting.

Tabel 4.25
Pengalaman Masa Lalu
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	**6**	**11**
2.	Setuju	**17**	**31**
3.	Cukup Setuju	**19**	**34**
4.	Tidak Setuju	**13**	**24**
5.	Sangat Tidak Setuju	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 19 responden atau sebesar 34 % memilih **cukup setuju**, dan sebagian kecil memilih **sangat setuju** yakni 6 responden atau dengan persentase sebesar 11 %.

Dari jawaban di atas sebagian besar responden berpendapat bahwa pengalaman masa lalu ketika berkomunikasi adalah hal yang dapat menjadi tolak ukur bagi karyawan untuk berkomunikasi dengan karyawan lain. Dan ada juga yang berpendapat sangat setuju jika pengalaman masa lalu dijadikan sebagai tolak ukur untuk melakukan komunikasi dengan karyawan lain.

Berdasarkan hal di atas peneliti berasumsi bahwa apa yang menjadi pengalaman seseorang ketika melakukan komunikasi dengan seseorang, pasti akan selalu menjadi pegangan bagi meraka untuk kedepannya, terlebih lagi jika pengalaman masa lalu tidak begitu baik, maka orang tersebut akan sangat berhati – hati untuk menjalin hubungan yang baru.

4.3.4 Pengaruh Atraksi Interpersonal Terhadap Hasil Yang Dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian melalui angket yang telah peneliti sebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang kedua yaitu mengenai Hasil yang dirasakan. Hasil Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.26 sampai tabel 4.30 dibawah ini.

Tabel 4.26
Evaluasi
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Memuaskan	**2**	**4**
2.	Memuaskan	**19**	**35**
3.	Cukup Memuaskan	**31**	**56.**
4.	Tidak Memuaskan	**2**	**4**
5.	Sangat Tidak Memuaskan	**1**	**2**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih **cukup memuaskan** yakni 31 responden atau sebesar 56%, dan sebagian kecil memilih **sangat tidak memuaskan** yakni 1 responden atau sebesar 2 %.

Dari jawaban di atas dapat dilihat bahwa karyawan memberikan evaluasi yang cukup memuaskan setelah mereka melakukan atraksi interpersonal dengan karyawan lain, dan hanya satu orang yang menjawab

sangat tidak memuaskan untuk evaluasi yang diberikan. Hal ini bisa saja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada.

Evaluasi merupakan penilaian yang dilakukan karyawan setelah mereka melakukan interaksi dengan karyawan lain. Baik buruknya nilai yang diberikan tergantung pada interaksi yang telah dilakukan dengan karaywan lain.

Tabel 4.27
Keyakinan
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Mempengaruhi	**4**	**7**
2.	Mempengaruhi	**26**	**47**
3.	Cukup Mempengaruhi	**22**	**40**
4.	Tidak Mempengaruhi	**3**	**6**
5.	Sangat Tidak Mempengaruhi	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 26 responden atau 47 % memilih keyakinan **mempengaruhi** kepuasan komunikasi antar karyawan, dan 3 responden memilih **tidak mempengaruhi** atau dengan persentase sebesar 6%.

Berdasarkan hal di atas keyakinan untuk melanjutkan interaksi dipengaruhi bagaimana komunikasi yang telah dilakukan. Jika ada kepuasan, maka akan timbul keyakinan dari dalam diri karyawan untuk melanjutkan interaksi.

Tabel 4.28
Senang
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Senang	**7**	**13**
2.	Senang	**23**	**42**
3.	Cukup Senang	**25**	**45**
4.	Tidak Senang	**0**	**0**
5.	Sangat Tidak Senang	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 25 responden atau sebesar 45 % memilih cukup senang dan 7 responden memilih sangat senang dengan persentase sebesar 13 %.

Dari jawaban di atas sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka cukup senang ketika melakukan atraksi personal dengan karyawan lain dan ada juga yang berpendapat sangat senang ketika melakukan atraksi interpersonal dengan karyawan lain di DJBC.

Senang merupakan suatu rasa yang diharapkan setiap individu ketika melakukan komunikasi, jika rasa senang telah terpenuhi maka dengan sendirinya kepuasanpun akan dirasakan.

Tabel 4.29
Senang
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	**4**	**7**
2.	Puas	**23**	**42**
3.	Cukup Puas	**27**	**49**
4.	Tidak Puas	**1**	**2**
5.	Sangat Tidak Puas	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 27 responden atau sebesar 49 % memilih **puas** dan 1 responden memilih **tidak puas** dengan persentase sebesar 2 %.

Dari jawaban di atas sebagian besar responden berpendapat bahwa mereka puas ketika melakukan atraksi personal dengan karyawan lain dan ada satu responden yang berpendapat tidak puas ketika melakukan atraksi interpersonal dengan karyawan lain di DJBC.

Tabel 4.30
Meraih Kepuasan
n = 55

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Mempengaruhi	**8**	**15**
2.	Mempengaruhi	**20**	**36**
3.	Cukup Mempengaruhi	**25**	**45**
4.	Tidak Mempengaruhi	**2**	**4**
5.	Sangat Tidak Mempengaruhi	**0**	**0**
Total		**55**	**100**

Sumber : Penelitian Lapangan (Angket), 2010.

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat diketahui bahwa sebagaian besar responden yakni 25 responden atau sebesar 45 % berpendapat bahwa

atraksi interpersonal **mempengaruhi** karyawan untuk meraih kepuasan, dan 2 responden atau sebesar 4 % menyatakan bahwa atraksi interpersonal **tidak mempengaruhi** mereka meraih kepuasan dalam komunikasi.

Berdasarkan hal di atas,peneliti berasumsi bahwa apabila atraksi interpersonal antar karyawan terjalin dengan baik, maka keinginan untuk meraih kepuasan juga akan tercapai, karena jika atraksi yang dilakukan baik maka kepuasanpun akan tercapai.

4.4 Analisis Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y

Dalam pengolahan data mentah disesuaikan dengan scoring pada masing – masing alat ukur. Penghitungan statistik digunakan untuk melihat pengaruh antar variabel dan untuk mengetahui tingkat hubungan di antara kedua variabel, peneliti menggunakan SPSS 12 *for Windows.*

Sedangkan untuk menganalisa pengaruh Koefisien Determinasi (KD) antar variabel X dan Variabel Y digunakan rumus :

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\ \%}$$

Keterangan : r = besarnya korelasi

Sedangkan pengujian koefisien korelasi *Rank Spearman*, digunakan rumus statistik Uji – t :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Nilai t tabel didapat dari tabel t-student dengan derajat bebas *(degree of freedom)* df = n - 2 dan nilai ά yang digunkan 0.05 kemudian pengujian yang

dilakukan adalah dua pihak. Atau menggunakan *Microsof Excel* untuk menentukan atau menghitung nilai t–tabel tersebut, dengan rumus **=TINV(*ά*,nilai df).** Uji signifikansi dilakukan terhadap hipotesis statistik yang telah ditentukan dengan kriteria uji : (dua arah) tolak hipotesis nol pada taraf ά jika $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ dengan db (derajat kebebasan) = n – 2 dan ά = 0.05.

Sedangkan untuk menghitung tingkat hubungan digunakan kriteria Guilford yang dikutip oleh Jalaludin Rakhmat dalam bukunya *Metode Penelitian Komunikasi*, yang kriterianya sebagai berikut :

1. $\geq$ 0,00 $\rightarrow$ < 0,20 : Hubungan rendah sekali
2. $\geq$ 0,20 $\rightarrow$ < 0,40 : Hubungan rendah tapi pasti
3. $\geq$ 0,40 $\rightarrow$ < 0,70 : Hubungan yang cukup berarti
4. $\geq$ 0,70 $\rightarrow$ < 0,90 : Hubungan yang tinggi; kuat
5. $\geq$ 0,90 $\rightarrow$ < 1,00 : Hubungan sangat tinggi; kuat sekali

(Rakhmat, 1998;29)

Selanjutnya peneliti akan menghitung korelasi antara indikator dan variabel serta uji hipotesisnya dengan menggunakan cara penghitungan *SPSS 12 for Windows.*

4.4.1 Analisis Korelasi Antara Faktor Personal Terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Penghitungan korelasi disini antara faktor personal dengan kepuasan komunikasi dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 12*

For Windows. Adapun hasil dari penghitungan dengan menggunakan SPSS 12 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.31
Korelasi Antara Faktor Personal dan Kepuasan Komunikasi

Correlations

			Faktor Personal	Kepuasan Komunikasi
Spearman's rho	Faktor Personal	Correlation Coefficient	1.000	.314(*)
		Sig. (2-tailed)	.	.020
		N	55	55
	Kepuasan Komunikasi	Correlation Coefficient	.314(*)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.020	.
		N	55	55

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Analisa Penelitian dengan SPSS 12 *for windows* .2010.

Berdasarkan hasil penilaian yang telah disebutkan sebelumnya, maka hasil analisis di atas menunjukkan bahwa besarnya korelasi antara indikator faktor personal dengan Variabel Kepuasan Komunikasi adalah sebesar 0.314 Artinya antara indikator dan variabel yakni Faktor Personal terhadap Kepuasan Komunikasi antar karyawan di DJBC Kantor Wilayah Jawa Barat adalah hubungan yang **Rendah Tapi Pasti, searah, dan Signifikan.**

Bersifat searah, karena angka korelasi bernilai positif artinya jika Pengaruh Faktor Personal meningkat maka kepuasan komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (DJBC) juga akan semakin meningkat.

Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (Sig) sebesar **0,020** dengan korelasi signifikan 0.05 (2-tailed). Hal ini berarti bahwa, tercapainya kepuasan komunikasi antar karyawan di DJBC

dapat ditentukan oleh faktor personal, atau semakin kuat pengaruh faktor personal maka semakin besar dan tinggi kepuasan antar karyawan di DJBC.

Besarnya pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan :

Koefiisen Deteminasi (KD) berikut :

KD = r^2 x 100%

= $(0.314)^{2\ x}$ 100%

= 0.0986 x 100%

= 9.86%

Jadi dari perhitungan diatas dapat dilihat pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat adalah sebesar 9.86% dan sisanya yaitu 90.14% dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka Hipotesinya adalah :

Ha : Ada Pengaruh Antara Faktor Personal dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Faktor Personal dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Untuk menguji hipotesis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$:ung = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

dimana : r = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

$$t_{hitung} = \frac{0.314\sqrt{(55-2)}}{\sqrt{(1-0.314^2)}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.314\sqrt{53}}{\sqrt{(1-0.0986)}}$$

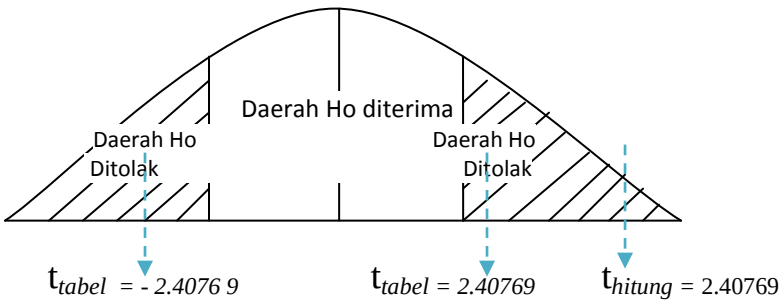
$$t_{hitung} = \frac{0.314\ x\ 7.280}{\sqrt{0.901404}}$$

$$t_{hiung} = \frac{2.28592}{0.9494}$$

$$t_{hitung} = 2.40769$$

untuk menghitung t_{tabel} maka digunakan rumus dk = n -2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t_{tabel} dengan dk = 53 dengan alpha (ά) 0.05, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2.005746, peneliti menggunakan rumus = TINV(ά,dk) pada program *Microsof Excel*. Maka diperoleh kurva Uji t, sebagai berikut :

Gambar 4.1
Kurva Uji-t Faktor Personal Terhadap Kepuasan Komunikasi



sumber : Analisis dari data penelitian, 2010.

berdasarkan kurva di atas t_{hitung} berada pada daerah arsiran atau daerah Ho ditolak, dengan begitu artinya **Ha diterima**, berarti ada pengaruh antara Faktor Personal dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

4.4.2 Analisis Korelasi Antara Faktor Situasional Terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Selanjutnya adalah korelasi antara faktor situasonal terhadap kepuasan komunikasi dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 12 For Windows*. Adapun hasil dari penghitungan dengan menggunakan SPSS 12 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.32

Korelasi Antara Faktor Situasional dan Kepuasan Komunikasi

Correlations

			Faktor Situasional	Kepuasan Komunikasi
Spearman's rho	Faktor Situasional	Correlation Coefficient	1.000	.651(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	Kepuasan Komunikasi	Correlation Coefficient	.651(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

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

Sumber : Analisa Penelitian dengan SPSS 12 *for windows* .2010.

Berdasarkan hasil penilaian yang telah disebutkan sebelumnya, maka hasil analisis di atas menunjukkan bahwa besarnya korelasi antara indikator faktor situasional dengan Variabel Kepuasan Komunikasi adalah sebesar 0.651 Artinya antara indikator dan variabel yakni Faktor

Situasional terhadap Kepuasan Komunikasi antar karyawan di DJBC Kantor Wilayah Jawa Barat adalah hubungan yang **Cukup Berarti, searah, dan Signifikan.**

Bersifat searah, karena angka korelasi bernilai positif artinya jika Pengaruh Faktor Situasional meningkat maka kepuasan komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (DJBC) juga akan semakin meningkat.

Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (Sig) sebesar **0,000** dengan korelasi signifikan 0.01 (2-tailed). Hal ini berarti bahwa, tercapainya kepuasan komunikasi antar karyawan di DJBC dapat ditentukan oleh faktor situasional, atau semakin kuat pengaruh faktor situasional maka semakin besar dan tinggi kepuasan antar karyawan di DJBC.

Besarnya pengaruh antara faktor situasional terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefiisen Deteminasi (KD) berikut :

KD $= r^2 \times 100\%$

$= (0.651)^{2 \times} 100\%$

$= 0.4238 \times 100\%$

$= 42.38\%$

Jadi dari perhitungan diatas dapat dilihat pengaruh antara faktor situasional terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea

dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat adalah sebesar 42.38% dan sisanya yaitu 57.62% dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka Hipotesinya adalah :

Ha : Ada Pengaruh Antara Faktor situasional dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Faktor situasional dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Untuk menguji hipotesis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2}}$$ dimana : r = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

$$t_{hitung} = \frac{0.651\sqrt{(55-2)}}{\sqrt{(1-0.651^2)}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.651\sqrt{53}}{\sqrt{(1-0.4238)}}$$

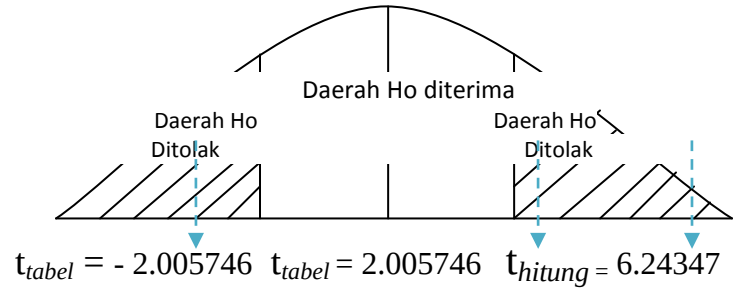
$$t_{hitung} = \frac{0.651\ x\ 7.280}{\sqrt{0.576}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4.73928}{0.7590}$$

$$t_{hitung} = 6.24347$$

untuk menghitung t_{tabel}, maka digunakan rumus dk = n -2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t_{tabel} dengan dk = 53 dengan alpha (ά) 0.05, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2.005746 , peneliti menggunakan rumus = TINV(ά,dk pada program *Microsof Excel*, maka diperoleh kurva Uji t, sebagai berikut :

Gambar 4.2
Kurva Uji-t Faktor Situasional Terhadap Kepuasan Komunikasi



sumber : Analisis dari data penelitian, 2010.

berdasarkan kurva di atas t_{hitung}berada pada daerah arsiran atau daerah Ho ditolak, dengan begitu artinya **Ha diterima**, berarti ada pengaruh antara Faktor Situasional dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

4.4.3 Analisis Korelasi Atraksi Interpersonal Terhadap Harapan Antar Karyawan Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Setelah menghitung korelasi dari variabel X, Selanjutnya adalah korelasi antara Atraksi Interpersonal terhadap harapan. dilakukan dengan

menggunakan program *SPSS 12 For Windows*. Adapun hasil dari penghitungan dengan menggunakan SPSS 12 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.33

Korelasi Antara Atraksi Interpersonal dan Harapan

Correlations

			Atraksi Interpersonal	Harapan
Spearman's rho	Atraksi Interpersonal	Correlation Coefficient	1.000	.579(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	Harapan	Correlation Coefficient	.579(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

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

Sumber : Analisa Penelitian dengan SPSS 12 *for windows*.2010.

Berdasarkan hasil penilaian yang telah disebutkan sebelumnya, maka hasil analisis di atas menunjukkan bahwa besarnya korelasi antara Variabel Atraksi Interpersonal dengan Indikator Harapan adalah sebesar 0.579 Artinya antara Variabel dan indikator yakni Atraksi Interpersonal terhadap Harapan antar karyawan di DJBC Kantor Wilayah Jawa Barat adalah hubungan yang **Cukup Berarti, searah, dan Signifikan.**

Bersifat searah, karena angka korelasi bernilai positif artinya jika Pengaruh Atraksi Interpersonal meningkat maka Harapan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (DJBC) juga akan semakin meningkat.

Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (Sig) sebesar **0,000** dengan korelasi signifikan 0.01 (2-tailed). Hal ini berarti bahwa, Harapan antar karyawan di DJBC dapat ditentukan oleh

berbagai faktor dari Atraksi Interpersonal, atau semakin kuat pengaruh Atraksi Interpersonal maka semakin besar dan tinggi harapan antar karyawan di DJBC.

Besarnya pengaruh antara Atraksi Interpersonal terhadap Harapan antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan :

Koefiisen Deteminasi (KD) berikut :

KD = r^2 x 100%

= $(0.579)^{2\ x}$ 100%

= 0.33352 x 100%

= 33.52%

Jadi dari perhitungan diatas dapat dilihat pengaruh antara Atraksi Interpersonal terhadap Harapan antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat adalah sebesar 33.52% dan sisanya yaitu 66.48% dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka Hipotesinya adalah :

Ha : Ada Pengaruh Antara Atraksi Interpersonal dengan Harapan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Atraksi Interpersonal dengan Harapan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Untuk menguji hipotesis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2}}$$ dimana : r = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

$$t_{hitung} = \frac{0.579\sqrt{(55-2)}}{\sqrt{(1-0.579)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.579\sqrt{53}}{\sqrt{(1-0.335241)}}$$

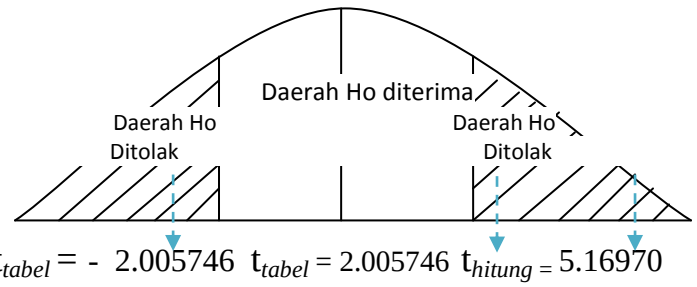
$$t_{hitung} = \frac{0.579\ x\ 7.280}{\sqrt{0.664759}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4.215}{0.8153}$$

$$t_{hitung} = 5.16970$$

untuk menghitung t_{tabel}, maka digunakan rumus dk = n -2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t_{tabel} dengan dk = 53 dengan alpha (ά) 0.05, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2.005746 , peneliti menggunakan rumus = TINV (ά,dk) pada program *Microsof Excel*. maka diperoleh kurva Uji t, sebagai berikut :

Gambar 4.3
Kurva Uji-t Atraksi Interpersonal Terhadap Harapan



t_{tabel} = - 2.005746 t_{tabel} = 2.005746 t_{hitung} = 5.16970

sumber : Analisis dari data penelitian, 2010.

berdasarkan kurva di atas t_{hitung} berada pada daerah arsiran atau daerah Ho ditolak, dengan begitu artinya **Ha diterima**, berarti ada pengaruh antara Atraksi Interpersonal dengan harapan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

4.4.4 Analisis Korelasi Atraksi Interpersonal Terhadap Hasil yang dirasakan Antar Karyawan Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Setelah menghitung korelasi dari variabel X, Selanjutnya adalah korelasi antara Atraksi Interpersonal terhadap hasil yang dirasakan. dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 12 For Windows*. Adapun hasil dari penghitungan dengan menggunakan SPSS 12 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.34

Korelasi Antara Atraksi Interpersonal dan Hasil yang dirasakan

Correlations

			Atraksi Interpersonal	Hasil Yang dirasakan
Spearman's rho	Atraksi Interpersonal	Correlation Coefficient	1.000	.540(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	Hasil Yang dirasakan	Correlation Coefficient	.540(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

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

Sumber : Analisa Penelitian dengan SPSS 12 *for windows*.2010.

Berdasarkan hasil penilaian yang telah disebutkan sebelumnya, maka hasil analisis di atas menunjukkan bahwa besarnya korelasi antara Variabel Atraksi Interpersonal dengan Indikator Hasil yang dirasakan adalah sebesar 0.540. Artinya antara Variabel dan indikator yakni Atraksi

Interpersonal terhadap Hasil yang dirasakan antar karyawan di DJBC Kantor Wilayah Jawa Barat adalah hubungan yang **Cukup Berarti, Searah, dan Signifikan.**

Bersifat searah, karena angka korelasi bernilai positif artinya jika Pengaruh Atraksi Interpersonal meningkat maka Hasil yang dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (DJBC) juga akan semakin meningkat.

Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (Sig) sebesar **0,000** dengan korelasi signifikan 0.01 (2-tailed). Hal ini berarti bahwa, Harapan antar karyawan di DJBC dapat ditentukan oleh berbagai faktor dari Atraksi Interpersonal, atau semakin kuat pengaruh Atraksi Interpersonal maka semakin besar dan tinggi harapan antar karyawan di DJBC.

Besarnya pengaruh antara Atraksi Interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan :

Koefiisen Deteminasi (KD) berikut :

KD $= r^2 \times 100\%$

$= (0.540)^{2 \times} 100\%$

$= 0.2916 \times 100\%$

$= 29.16\%$

Jadi dari perhitungan diatas dapat dilihat pengaruh antara Atraksi Interpersonal terhadap Hasil yang dirasakan antar karyawan di Direktorat

Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat adalah sebesar 29.16% dan sisanya yaitu 70.84% dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka Hipotesinya adalah :

Ha : Ada Pengaruh Antara Atraksi Interpersonal dengan Hasil yang dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Atraksi Interpersonal dengan Hasil yang dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Untuk menguji hipotesis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2}}$$

dimana : r = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

$$t_{hitung} = \frac{0.540\sqrt{(55-2)}}{\sqrt{(1-0.540)^2}}$$

$$t_{hitun} = \frac{0.540\sqrt{53}}{\sqrt{(1-0.2916)}}$$

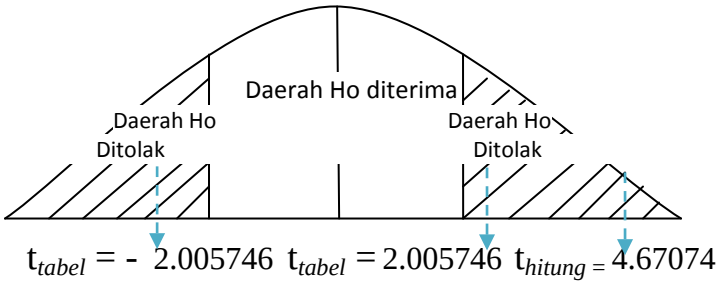
$$t_{hitung} = \frac{0.540\ x\ 7.280}{\sqrt{0.7084}}$$

$$t_{hitung} = \frac{3.9312}{0.84166}$$

$$t_{hitung} = 4.67074$$

untuk menghitung t_{tabel}, maka digunakan rumus dk = n -2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t_{tabel} dengan dk = 53 dengan alpha (ά) 0.05, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2.005746, peneliti menggunakan rumus = TINV (ά,dk)pada program *Microsof Excel*. Maka diperoleh kurva Uji t, sebagai berikut :

Gambar 4.4
Kurva Uji-t Atraksi Interpersonal Terhadap Hasil yang dirasakan



sumber : Analisis dari data penelitian, 2010.

berdasarkan kurva di atas t_{hitung} berada pada daerah arsiran atau daerah Ho ditolak, dengan begitu artinya **Ha diterima**, berarti ada pengaruh antara Atraksi Interpersonal dengan Hasil yang dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

4.4.4 Analisis Korelasi Atraksi Interpersonal Terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

Setelah menghitung korelasi dari variabel y, Selanjutnya adalah menghitung korelasi antara Variabel X dan Y yakni Atraksi Interpersonal

terhadap kepuasan komunikasi. dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 12 For Windows*. Adapun hasil dari penghitungan dengan menggunakan SPSS 12 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.35

Korelasi Antara Atraksi Interpersonal dan Kepuasan Komunikasi

Correlations

			Atraksi Interpersonal	Kepuasan Komunikasi
Spearman's rho	Atraksi Interpersonal	Correlation Coefficient	1.000	.615(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	Kepuasan Komunikasi	Correlation Coefficient	.615(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

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

Sumber : Analisa Penelitian dengan SPSS 12 *for windows*.2010.

Berdasarkan hasil penilaian yang telah disebutkan sebelumnya, maka hasil analisis di atas menunjukkan bahwa besarnya korelasi antara Variabel Atraksi Interpersonal dengan Variabel Kepuasan Komunikasi adalah sebesar 0.615. Artinya antara Variabel dan indikator yakni Atraksi Interpersonal terhadap Hasil yang dirasakan antar karyawan di DJBC Kantor Wilayah Jawa Barat adalah hubungan yang **Cukup Berarti, Searah, dan Signifikan.**

Bersifat searah, karena angka korelasi bernilai positif artinya jika Pengaruh Atraksi Interpersonal meningkat maka kepuasan komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat (DJBC) juga akan semakin meningkat.

Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (Sig) sebesar **0,000** dengan korelasi signifikan 0.01 (2-tailed). Hal ini

berarti bahwa, kepuasan komunikasi antar karyawan di DJBC dapat ditentukan oleh berbagai faktor dari Atraksi Interpersonal, atau semakin kuat pengaruh Atraksi Interpersonal maka semakin besar dan tinggi komunikasi antar karyawan antar karyawan di DJBC.

Besarnya pengaruh antara Atraksi Interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan :

Koefiisen Deteminasi (KD) berikut :

KD = r^2 x 100%

= $(0.615)^{2\ x}$ 100%

= 0.378225 x 100%

= 37.82%

Jadi dari perhitungan diatas dapat dilihat pengaruh antara Atraksi Interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat adalah sebesar 37.82% dan sisanya yaitu 62.18% dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka Hipotesinya adalah :

Ha : Ada Pengaruh Antara Atraksi Interpersonal dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Atraksi Interpersonal dengan kepuasan komunikasi dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Untuk menguji hipotesis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2}}$$ dimana : r = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

$$t_{hitung} = \frac{0.615\sqrt{(55-2)}}{\sqrt{(1-0.615^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.615\sqrt{53}}{\sqrt{(1-0.378225)}}$$

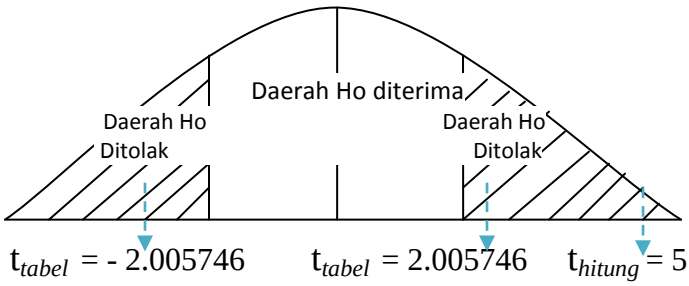
$$t_{hitung} = \frac{0.615\ x\ 7.280}{\sqrt{0.62}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4.4772}{0.788}$$

$$t_{hitung} = 5.68172$$

untuk menghitung t_{tabel} , maka digunakan rumus dk = n -2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t_{tabel} dengan dk = 53 dengan alpha (ά) 0.05, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2.005746, peneliti menggunakan rumus = TINV(ά,dk) pada program *Microsof Excel.* Maka diperoleh kurva Uji t, sebagai berikut :

Gambar 4.5
Kurva Uji-t Atraksi Interpersonal Terhadap Kepuasan Komunikasi



sumber : Analisis dari data penelitian, 2010.

berdasarkan kurva di atas t_{hitung}berada pada daerah arsiran atau daerah Ho ditolak, dengan begitu artinya **Ha diterima**, berarti ada pengaruh antara Atraksi Interpersonal dengan Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah satu bagian direktorat yang berada dalam bagian Departemen keuangan. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal bea dan cukai (DJBC) Jawa Barat adalah instansi pemerintah yang bergerak dibidang pengawasan barang yang masuk atau keluar pabean dan pemungutan bea masuk. Cukai adalah pungutan Negara yang dikenakan terhadap barang – barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik yang ditetapkan dalam Undang – Undang cukai.

Berdasarkan hal di atas tugas utama DJBC Pusat dan Kantor Wilayah adalah dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini mengawasi barang yang keluar dan masuk pabean serta melayani para penggunan jasa. Ini

semua tidak lepas dari interaksi dan kerjasama antar karyawan dalam melaksanakan tugas dan untuk tercapainya tujuan perusahaan perlu adanya hubungan yang baik antar karyawan dalam mengkoordinasikan tugas masing – masing.

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas tentang Pengaruh Atraksi Interpersonal terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat. Adapun teknik penelitian yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner (angket), wawanacara dan studi kepustakaan. Penyebaran angket dalam penelitian ini memeakan waktu 1 minggu, halini disebabkan kondisi dari responden maupun faktor waktu.

4.5.1 Pengaruh Faktor Personal terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat.

Faktor Personal adalah Faktor yang timbul dari dalam diri individu. Dalam melakukan interaksi, orang – orang terkadang lebih suka dekat dengan orang yang memiliki kesamaan dengannya karena mereka merasa jika ada kesamaan maka komunikasipun akan berjalan dengan baik Karena mereka bisa melakukan hal – hal berdasarkan faktor persamaan tersebut.

Secara umumnya faktor personal ada dua macam yaitu faktor biologis dan faktor sosiopsikologis.

Faktor biologis menekankan pada pengaruh struktur biologis terhadap perilaku manusia. Pengaruh biologis ini dapat berupa instink atau

motif biologis. Perilaku yang dipengaruhi instink disebut juga species characteristic behavior misalnya agresivitas, merawat anak dan lain-lain. Sedangkan yang bisa dikelompokkan dalam motif biologis adalah kebutuhan makan, minum dan lain-lainnya. Faktor personal lainnya adalah faktor sosiopsikologis. Menurut pendekatan ini proses sosial seseorang akan membentuk beberapa karakter yang akhirnya mempengaruhi perilakunya. Karakter ini terdiri dari tiga komponen yaitu komponen afektif, kognitf dan komponen konatif.

Komponen afektif merupakan aspek emosional dari faktor sosiopsikologis. Dalam komponen ini tercakup motif sosiogenesis, sikap dan emosi. Komponen kognitif berkaitan dengan aspek intelektual yaitu apa yang diketahui manusia.

Komponen kognitif terdiri dari faktor sosiopsikologis adalah kepercayaan, yaitu suatu keyakinan benar atau salah terhadap sesuatu atas dasar pengalaman intuisi atau sugesti otoritas. Komponen konatif berkaitan dengan aspek kebiasaan dan kemauan bertindak. Kebiasaan adalah aspek perilaku manusia yang relatif.

Bila dikaitkan dengan penelitian ini yaitu pengaruh faktor personal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, bila tidak ada persamaan di antara karyawan maka komunikasipun belum tentu berjalan dengan baik, karena dari komunikasi yang dilakukan tidak menimbulkan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket, dimana peneliti menggukankan *kesamaan karaktetistik personal, tekanan secara emosional, rendah diri, isolasi sosial* sebagai alat ukur dari faktor personal. Dari faktor personal ini, terdapat hasil bahwa faktor personal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan adalah hubungan yang rendah tapi pasti. Hubungan antara indikator dan variabel tersebut bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikansi (sig) sebesar 0.020 dengan korelasi signifikansi 0,05 (2-tailed), untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.31.

Besarnya pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, setelah dihitung dengan menggunakan Koefisien determinasi (KD), maka diperoleh hasil sebesar 9.86%. jadi dari perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi adalah sebesar 9.86% dan sisa yaitu 90.14% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.5.2 Pengaruh Faktor Situasional terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat.

Selanjutnya adalah Faktor situasional terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan. Selain faktor personal, yang dapat mempengaruhi kepuasan komunikasi antar karyawan adalah faktor situasional.

Faktor situasonal adalah faktor yang timbul dari luar diri individu. Dalam berkomunikasi. Kepuasan ternyata tidak hanya dupengaruhi oleh faktor yang ada dalam individu sendiri, tetapi juga faktor lain yang berasal dari lingkungan tempat individu itu berada.

Perspektif yang berpusat pada persona mempertanyakan faktor-faktor internal apakah, baik berupa sikap, instink, motif, kepribadian, sistem, kognitif yang menjelaskan perilaku manusia.

Secara umum, faktor-faktor situasional ini berupa :

- faktor ekologis, misal kondisi alam atau iklim
- faktor rancangan dan arsitektural, misal penataan ruang
- faktor temporal, misal keadaan emosi
- suasana perilaku, misal cara berpakaian dan cara berbicara
- teknologi
- faktor sosial, mencakup sistem peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu
- lingkungan psikososial yaitu persepsi seseorang terhadap lingkungannya
- stimuli yang mendorong dan memperteguh perilaku

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket, dimana peneliti menggunakan *daya tarik fisik, ganjaran, familiarity, kedekatan, serta kemampuan* sebagai alat ukur dari faktor situasional. Dari faktor situasional ini, terdapat hasil bahwa faktor situasional terhadap kepuasan komunikasi

antar karyawan adalah hubungan yang cukup berarti. Hubungan antara indikator dan variabel tersebut bersifat signifikan, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikansi (sig) sebesar 0.000 dengan korelasi signifikansi 0,01 (2-tailed), untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.32.

Besarnya pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, setelah dihitung dengan menggunakan Koefisien determinasi (KD), maka diperoleh hasil sebesar 42.38%. jadi dari perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi adalah sebesar sebesar 42.38% dan sisanya yaitu 57.62% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.5.3 Pengaruh Atraksi Interpersonal terhadap Harapan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat.

Setiap manusia pasti mempunyai harapan, manusia yang tanpa harapan berarti manusia itu mati dalam hidup. Harapan tersebut tergantung pada pengetahuan, pengalaman, lingkungan hidup dan kemampuan masing – masing. Berhasilnya suatu harapan tergantung kepada orang yang memiliki harapan tersebut

Harapan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Harapan berasal dari kata harap yang berarti sesuatu yang diinginkan dapat terjadi. Dalam konteks kepuasan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan karaywan tentang apa yang akan diterimanya

Dalam hubungan kerja tentunya pasti ada sesuatu hal yang diharapkan oleh seorang dari interaksi yang dilakukannya dengan karyawan lain. Harapan bisa dalam bentuk apa saja, misalnya terciptanya hubungan yang baik.

Harapan terhadap karyawan dipengaruhi oleh faktor – faktor berikut :

1. Kebutuhan Pribadi

   Merupakan Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

2. Rekomendasi / Saran dari orang lain

   Rekomendasi merupakan sesuatu yang disampaikan orang lain menyangkut lawan bicara kita. Rekomendasi ini bisa cepat diterima jika yang menyampaikannya adalah orang – orang terdekat, seperti Keluarga ataupun teman.

3. Pengalaman Masa Lalu

   Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui karyawan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan-harapan karyawan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi (non-experience information) yang diterima karyawan serta semakin bertambahnya pengalaman karyawan. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket, dimana peneliti menggunakan *Kebutuhan pribadi, rekomendasi serta pengalaman masa lalu* sebagai alat ukur dari harapan. Dari harapan ini, terdapat hasil bahwa Pengaruh Atraksi interpersonal terhadap harapan antar karyawan adalah hubungan yang **cukup berarti**. Hubungan antara indikator dan variabel tersebut bersifat **signifikan**, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikansi (sig) sebesar 0.000 dengan korelasi signifikansi 0,01 (2-tailed), untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.33

Besarnya pengaruh antara atraksi interpersonal terhadap harapan antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, setelah dihitung dengan menggunakan Koefisien determinasi (KD), maka diperoleh hasil sebesar 33.52%. jadi dari perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi adalah sebesar sebesar 33.52% dan sisanya yaitu 66.48% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.5.4 Pengaruh Atraksi Interpersonal terhadap Hasil Yang Dirasakan Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat.

Selanjutnya adalah hasil yang dirasakan karyawan DJBC kantor Wilayah Jawa Barat. Hasil yang dirasakan merupakan sesuatu yang didapat oleh seorang karyawan dari komunikasi yang dilakukannya. Bentuk dari hasil yang dirasakan adalah melakukan penilaian terhadap komunikasi yang telah dilakukan. Apakah mereka merasa puas, apakah mereka merasa

senang atau tidak merasa ada persamaan diantara mereka atas komunikasi yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket, dimana peneliti menggunakan *evaluasi, keyakinan, senang, serta meraih kepuasan* sebagai alat ukur dari hasil yang dirasakan. Dari hasil yang dirasakan ini, terdapat hasil bahwa Pengaruh Atraksi interpersonal terhadap harapan antar karyawan adalah hubungan yang **cukup berarti**. Hubungan antara indikator dan variabel tersebut bersifat **signifikan**, hal ini diketahui dari angka tingkat signifikansi (sig) sebesar 0.000 dengan korelasi signifikansi 0,01 (2-tailed), untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.34

Besarnya pengaruh antara atraksi interpersonal terhadap harapan antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, setelah dihitung dengan menggunakan Koefisien determinasi (KD), maka diperoleh hasil sebesar 29.16%. jadi dari perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh antara faktor personal terhadap kepuasan komunikasi adalah sebesar 29.16% dan sisanya yaitu 70.84% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.5.5 Pengaruh Atraksi Interpersonal terhadap Kepuasan Komunikasi Antar Karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat.

Berdasarkan judul penelitian yang peneliti angkat, disini peneliti akan menjelaskan tentang pengaruh atraksi interpersonal terhadap kepuasan

komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keingin tahuan peneliti terhadap hubungan yang terjadi antar karyawan, apakah hubungan tersebut dipengaruhi faktor – faktor yang terdapat dalam atraksi interpersonal,yakni faktor personal dan faktor situasional. Dan juga ingin mengetahui apakah faktor – faktor tersebut dalam menimbulkan kepuasan komunikasi bagi karaywan DJBC.

Atraksi personal merupakan kesukaan terhadap orang lain, sikap positif, dan daya tarik seseorang. Mengetahui garis – garis atraksi dan penghindaran dalam sistem sosial artinya mampu meramalkan dari mana pesan akan muncul, kepada siapa pesan itu akan mengalir, dan lebih – lebih lagi bagaimana pesan akan diterima (Barlund, 1968 : 71 dikutip dari Rakhmat, 2007 : 110). Hal ini berarti, dengan mengetahui siapa tertarik kepada siapa atau siapa menghindari siapa, kita dapat meramalkan arus komunikasi interpersonal yang terjadi (Rakhmat, 2007 : 110).

Makin tertarik kita kepada seseorang, maka besar kecenderungan kita berkomunikasi dengan dia. Karena pentingnya atraksi interpersonal maka perlu diketahui faktor – faktor apa saja yang menyebabkan stimuli mempengaruhi kita, apakah dari faktor personal atau faktor personal.

Dalam penelitian ini peneliti mengaplikasikna teori Atribusi dari Heider dan Kelley. dimana :

1. Atribusi Kausalitas

Dapat diapliaksikan bahwa karyawan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) memutuskan untuk menjalin komunikasi dengan karyawan lain adalah karena adanya persamaan faktor personal dan faktor situasional antara dia karyawan tersebut dan karyawan lain.

2. Atribusi Kejujuran

Dapat diaplikasikan kedalam bentuk penilaian yang dilakukan oleh karyawan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) terhadap karyawan lain ketika melakukan komunikasi.

Selain itu juga peneliti menggunakan teori penetrasi sosial, peneliti menggunakan teori untuk menunjukkan bahwa sebelum tercapainya hubungan antar pribadi yang dekat antar karyawan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), mereka sebelumnya telah melalui proses perkenalan yang tidak akrab, dan kemudian terus berlanjut menjadi hubungan yang lebih dekat. Sehingga tercapailah suatu kepuasan komunikasi.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan apa yangmerka inginkan dari interaksi yang dilakukan

Menurut Kotler (2000) 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. Upaya untuk mewujudkan kepuasan karyawan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan karyawan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 2001).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi..

Dalam penelitian yang telah peneliti lakukan dengan menyebarkan angket angket atau kuesioner kepada 55 karyawan dari 124 karyawan yang ada di DJBC, maka diperoleh hasil penelitian setelah di analisis dan berdasarkan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya, maka hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara atraksi interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan adalah sebesar 0.615. Artinya hubungan antara kedua variabel yaitu antara atraksi interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah hubungan yang cukup berarti. hal ini diketahui dari angka tingkat signifikansi (sig) sebesar 0.000 dengan korelasi signifikansi 0,01 (2-tailed), untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.35.

Besarnya pengaruh antara atraksi interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat

dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD), hasilnya adalah 37.82%. Jadi dari perhitungan tersebut dapat dilihat pengaruh antara interpersonal terhadap kepuasan komunikasi antar karyawan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah sebesar 37.82% dan sisanya yaitu 62.18% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dalam melakukan komunikasi, banyak hal yang menyebabkan karyawan merasa senang melakukan komunikasi dengan karyawan lain, apakah karena sifatnya yang dapat membuat seseorang karyawan senang atau apakah karena orang itu selalu ada disaat ia merasa kesepian. jika seorang merasa senang melakukan komunikasi dengan karyawan lain hal ini bisa menunjukkan bahwa karyawan tersebut telah meraih kepuasan terhadap komunikasi yang ia lakukan.