

TUGAS RISET DAN MASALAH MANAJEMEN

Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Layanan Operasional PT Kereta Commuter Indonesia



Dosen Pengampu: Dr. Kristina Sedyastuti, M.M

Nama:

Mahardika Tegar Fariski

(246404010022)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI KANJURUHAN MALANG
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Abdul (dalam Wulandari dan Sudiana, 2018) transportasi memegang peranan yang sangat strategis dalam menunjang aktivitas kehidupan masyarakat. Infrastruktur ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pergerakan fisik, tetapi juga menjadi urat nadi yang menghubungkan dinamika sosial, politik, dan ekonomi di suatu wilayah. Melalui keberadaannya, proses interaksi antarpelaku pembangunan dapat berlangsung secara lebih efektif, sehingga mendorong mobilitas penduduk dan distribusi sumber daya. Seiring dengan perkembangan berbagai sektor dan bidang, transportasi terus mengalami peningkatan fungsi dan relevansi, karena kemampuannya beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan terintegrasi. Salah satu moda transportasi yang saat ini dianggap paling potensial untuk menjawab kebutuhan layanan transportasi publik adalah kereta api.

Moda ini dipandang mampu memberikan nilai tambah yang signifikan karena memiliki berbagai keunggulan dibandingkan jenis transportasi lainnya (Fachrian & Ode, 2018). Kereta api dikenal lebih ramah lingkungan akibat produksi emisi yang relatif rendah, serta tidak terpengaruh kemacetan karena memiliki jalur operasi tersendiri. Selain itu, sifatnya yang bersifat massal memungkinkan pengangkutan penumpang dalam jumlah besar secara efisien. Dari sisi ekonomi, kereta api juga menawarkan biaya perjalanan yang lebih terjangkau, sehingga dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Di samping itu, waktu tempuh yang lebih singkat menjadikan kereta api pilihan yang efektif bagi masyarakat yang memerlukan mobilitas harian yang cepat dan stabil (Ode .dkk, 2024). Dengan sejumlah keunggulan tersebut, kereta api menjadi alternatif utama dalam peningkatan kualitas layanan transportasi publik. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki mandat strategis dalam penyelenggaraan layanan transportasi darat, khususnya moda kereta api.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan mobilitas masyarakat dan dinamika industri transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan penguatan struktur organisasinya melalui pembentukan anak perusahaan yang lebih fokus pada layanan komuter. Salah satu langkah strategis tersebut adalah pendirian PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), yang bertugas menyelenggarakan layanan angkutan kereta api khususnya di

wilayah Jabodetabek. Pembentukan KCI merupakan bentuk diversifikasi layanan sekaligus upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi perkotaan yang memiliki tingkat mobilitas penduduk sangat tinggi. Sebagai entitas yang berada di bawah naungan PT KAI, PT Kereta Commuter Indonesia mengelola operasional Kereta Commuter Indonesia (KCI) beserta jaringan layanan di sekitarnya. Keberadaan anak perusahaan ini memungkinkan penyelenggaraan transportasi komuter dilakukan secara lebih profesional, terfokus, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna harian. KCI berperan penting dalam menyediakan moda transportasi massal yang efisien, aman, serta dapat diandalkan untuk mendukung aktivitas masyarakat di kawasan metropolitan Jabodetabek.

Sebagai perusahaan yang melayani jutaan pengguna setiap harinya, PT Kereta Commuter Indonesia tidak hanya dituntut untuk menyediakan moda transportasi yang aman, cepat, dan andal, tetapi juga menghadirkan standar pelayanan publik yang profesional. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan tersebut adalah penyampaian informasi kepada penumpang secara jelas, transparan, dan tepat waktu, terutama bagi karyawan layanan operasional yang bertugas memberikan pengumuman, informasi kedatangan atau keberangkatan, serta himbauan melalui saluran komunikasi internal (Sinta, Mallapiseng, dan Hidayat, 2024). Adapun visi misi dari perusahaan PT Kereta Commuter Indonesia.

Visi “Menyediakan pelayanan informasi publik yang transparan dan profesional” mencerminkan komitmen perusahaan untuk memastikan bahwa setiap informasi yang diterima masyarakat harus akurat, mudah dipahami, dan disampaikan dengan standar profesionalisme tinggi. Misi perusahaan yang menekankan keterbukaan informasi publik, pengelolaan informasi yang berkualitas, serta penyelenggaraan pelayanan yang mendukung tata kelola perusahaan yang baik menuntut adanya koordinasi internal yang efektif, alur informasi yang tidak terputus, serta lingkungan kerja yang mendukung komunikasi antarunit.

Pencapaian visi dan misi tersebut sangat bergantung pada kualitas pengalaman kerja para petugas layanan operasional, karena mereka lah yang menjadi penghubung langsung antara perusahaan dan pengguna layanan. Komunikasi internal yang baik memungkinkan karyawan menerima instruksi yang jelas, memahami kondisi operasional secara real time, serta menyampaikan informasi dengan tepat kepada penumpang. Demikian pula lingkungan kerja yang kondusif, baik kondisi fisik stasiun maupun hubungan kerja antarpegawai akan mendorong karyawan bekerja lebih nyaman, aman, dan produktif.

Oleh karena itu sejauh mana visi dan misi tersebut terwujud dapat dilihat melalui tingkat kepuasan kerja karyawan, khususnya karyawan layanan operasional yang menjadi garda terdepan dalam penyampaian informasi publik. Ketika komunikasi internal berjalan efektif dan lingkungan kerja mendukung, karyawan akan merasa dihargai, dipermudah dalam bekerja, serta mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai nilai perusahaan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif atau lingkungan kerja yang kurang mendukung berpotensi menurunkan kepuasan kerja dan menghambat pencapaian visi serta misi perusahaan. Hal inilah yang menjadikan penelitian mengenai pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia menjadi penting untuk dilakukan.

Menurut Koesmono (dalam Nabawi, 2019), kepuasan kerja mencerminkan penilaian, perasaan, dan sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yang terbentuk melalui interaksi antara individu dengan aspek-aspek pekerjaannya. Kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh sifat pekerjaan itu sendiri, tetapi juga oleh sejauh mana pekerjaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan. Pemenuhan kebutuhan ini sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, baik fisik maupun nonfisik. Ketika lingkungan kerja memberikan rasa aman, nyaman, dan mendukung kelancaran tugas, maka karyawan cenderung merasa puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai, tidak kondusif, atau tidak memberikan dukungan emosional maupun struktural dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Di samping itu, komunikasi internal memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk efektivitas kerja karyawan.

Brennan (dalam Agustini dan Purnaningsih, 2018) menjelaskan bahwa komunikasi internal pada dasarnya merupakan proses pertukaran informasi, pemikiran, serta instruksi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi, baik melalui alur vertikal maupun horizontal. Proses komunikasi ini memungkinkan struktur organisasi berfungsi sebagaimana mestinya dan memastikan kegiatan operasional maupun manajerial dapat berjalan dengan lancar. Suatu organisasi perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan mereka tidak berlebihan, tidak kurang, dan relevan dengan tugas yang sedang dijalankan. Pandangan tersebut sejalan dengan Putranto (2012) yang menekankan bahwa kelancaran komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan merupakan komponen penting dalam mendukung penyelesaian tugas serta meningkatkan pemahaman karyawan terhadap tanggung jawabnya. Ketika komunikasi internal berlangsung secara terbuka

dan informatif, karyawan akan lebih mudah melaksanakan pekerjaannya, merasa dihargai, serta memiliki persepsi kerja yang lebih positif. Kondisi komunikasi internal yang efektif menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan informasi kepada penumpang dan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan layanan operasional. Selain faktor komunikasi internal, kualitas lingkungan kerja juga memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman dan kepuasan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Lingkungan kerja mencakup seluruh kondisi yang ada di sekitar pegawai dan dapat memengaruhi kenyamanan, kinerja, hingga cara mereka merespons tuntutan pekerjaan. Ketika organisasinya mampu menyediakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan minim tekanan, karyawan akan lebih mudah berkonsentrasi, bekerja secara optimal, serta terhindar dari ketegangan yang tidak diperlukan. Sebaliknya, kondisi lingkungan kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat menjadi sumber stres, menurunkan produktivitas, bahkan memengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa lingkungan kerja terdiri dari berbagai elemen yang berhubungan dengan alat, perlengkapan, tata ruang, hingga pola kerja baik secara individu maupun kelompok. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja bukan hanya soal kondisi fisik, tetapi juga mencakup bagaimana aktivitas kerja dirancang dan diatur. Hal ini sejalan dengan pendapat Sumamur dalam Wahyudi dan Suryono (dalam Manihuruk dan Tirtayasa, 2020) yang menekankan bahwa lingkungan kerja berkaitan erat dengan kemampuan dan produktivitas seseorang karena dipengaruhi oleh faktor fisik, biologis, kimia, fisiologis, mental, hingga sosial ekonomi. Dengan kata lain, lingkungan kerja merupakan sistem yang kompleks dan saling berhubungan, sehingga kualitasnya sangat menentukan kenyamanan dan efektivitas kerja karyawan.

Sedarmayanti (2017) menguraikan bahwa lingkungan kerja fisik dapat dinilai melalui sejumlah indikator, antara lain tingkat penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, ruang gerak, fasilitas pendukung, kebersihan, warna ruangan, musik, serta privasi. Keseluruhan aspek ini jika dikelola dengan baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, mendukung performa, dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. PT Kereta Commuter Indonesia, perhatian terhadap aspek-aspek tersebut menjadi sangat penting mengingat karakteristik pekerjaan layanan operasional yang menuntut ketelitian, respons cepat, dan kenyamanan kerja di lingkungan stasiun yang dinamis.

Keberadaan PT Kereta Commuter Indonesia sebagai penyelenggara layanan transportasi massal yang menjadi kebutuhan utama masyarakat menuntut perusahaan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik, khususnya melalui penyampaian informasi yang akurat, transparan, dan profesional. Pencapaian standar layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kondisi internal perusahaan, terutama efektivitas komunikasi antarpegawai serta kualitas lingkungan kerja yang mendukung kelancaran tugas-tugas operasional. Komunikasi internal yang jelas dan terbuka serta lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan terkelola dengan baik menjadi faktor penting yang mampu meningkatkan pengalaman kerja karyawan dan akhirnya bermuara pada tingkat kepuasan kerja mereka. Dalam konteks karyawan layanan operasional PT KCI yang berperan langsung dalam memberikan informasi kepada penumpang kedua faktor tersebut memiliki posisi yang sangat strategis. Apabila komunikasi internal tidak berjalan efektif atau lingkungan kerja kurang mendukung, maka kualitas layanan informasi publik dapat menurun dan tujuan perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya tidak tercapai secara optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana komunikasi internal dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini berupaya menjawab bagaimana peran komunikasi internal dan lingkungan kerja dalam memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia.

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana komunikasi internal dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia. Secara khusus, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah komunikasi internal yang berlangsung dalam organisasi sudah mampu menyediakan informasi yang jelas, relevan, dan mendukung pelaksanaan tugas karyawan, serta apakah kondisi lingkungan kerja baik fisik maupun nonfisik telah menciptakan suasana kerja yang aman, nyaman, dan kondusif. Dengan mengkaji kedua faktor tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan layanan operasional, sehingga dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan terkait pengelolaan sumber daya manusia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis bagi peneliti dalam memahami bagaimana komunikasi internal dan lingkungan kerja memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian ini memperkuat kemampuan peneliti dalam menerapkan teori-teori manajemen sumber daya manusia dan metodologi penelitian kuantitatif pada konteks organisasi nyata.

2. Bagi PT Kereta Commuter Indonesia

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen PT KCI dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal serta memperbaiki atau memperkuat aspek-aspek lingkungan kerja. Temuan penelitian juga dapat mendukung pengambilan keputusan strategis terkait peningkatan kenyamanan kerja, produktivitas, serta kualitas layanan informasi publik yang diberikan oleh karyawan layanan operasional.

3. Bagi Karyawan Layanan Operasional

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja mereka, sehingga dapat menjadi dasar untuk memahami kebutuhan, hambatan, atau tantangan yang muncul dalam lingkungan kerja sehari-hari. Selain itu, hasil penelitian dapat mendorong terciptanya komunikasi yang lebih baik, hubungan kerja yang lebih harmonis, serta peningkatan kenyamanan dalam melaksanakan tugas.

4. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini menambah literatur dan referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan komunikasi internal, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa, akademisi, atau peneliti lain yang ingin mengembangkan studi sejenis pada sektor transportasi atau organisasi layanan publik.

5. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang ingin mengembangkan variabel baru, menambahkan variabel moderasi atau mediasi, atau memperluas cakupan objek penelitian. Temuan penelitian juga dapat digunakan sebagai perbandingan untuk studi serupa pada perusahaan layanan publik lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Kasmir (dalam Nurpratama dan Yudianto, 2022), kepuasan kerja dipahami sebagai kondisi psikologis yang mencerminkan perasaan positif seorang karyawan, baik sebelum maupun setelah melaksanakan pekerjaannya. Perasaan tersebut dapat berupa rasa senang, gembira, atau bentuk afeksi positif lainnya yang muncul ketika individu menilai pekerjaannya sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai pribadi. Dengan kata lain, kepuasan kerja muncul ketika terdapat kesesuaian antara apa yang diterima karyawan dari pekerjaannya dengan apa yang mereka inginkan.

Senada dengan pendapat tersebut, Hasibuan (dalam Nurpratama dan Yudianto, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang positif yang tercipta ketika seseorang mencintai dan menikmati pekerjaannya. Sikap emosional ini terbentuk dari kombinasi berbagai faktor, seperti hubungan antarpegawai, kondisi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, hingga sistem penghargaan yang diterapkan organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaannya memberikan kenyamanan dan penghargaan yang memadai, maka perasaan puas akan lebih mudah tercipta.

Kedua pendapat tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan reaksi emosional positif terhadap pekerjaan, yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan persepsi individu terhadap kondisi kerjanya.

2. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Spector (dalam Nurpratama dan Yudianto, 2022), kepuasan kerja berkaitan erat dengan bagaimana perasaan seorang pegawai terhadap pekerjaannya, termasuk penilaian individu terhadap berbagai aspek yang melekat pada pekerjaan tersebut. Oleh karena itu tingkat kepuasan kerja dapat dipahami sebagai cerminan sejauh mana pegawai merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Spector mengemukakan bahwa terdapat sembilan aspek utama yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur kepuasan kerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

a) Gaji (*Pay*)

Aspek ini menilai kepuasan pegawai terkait besaran gaji yang diterima, termasuk persepsi mengenai keadilan dan kesesuaian gaji dengan kontribusi kerja yang diberikan. Gaji juga mencerminkan

imbalan atas kewajiban yang telah dilaksanakan. Ketika pegawai merasa gaji yang diterima adil dan sepadan, maka hal tersebut cenderung meningkatkan kepuasan kerja.

b) Promosi (*Promotion*)

Aspek ini mengukur persepsi pegawai terhadap kesempatan promosi yang diberikan organisasi. Kesempatan pengembangan karier yang adil dan terbuka bagi seluruh pegawai merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Pegawai akan merasa puas apabila sistem promosi dilakukan secara transparan dan berdasarkan kinerja, bukan karena faktor lain.

c) Supervisi atau Hubungan dengan Atasan (*Supervision*)

Aspek supervisi menilai sejauh mana pegawai merasa puas dengan gaya kepemimpinan dan sikap atasan. Pegawai cenderung lebih puas ketika bekerja dengan atasan yang mendukung, memberikan bimbingan, memperhatikan kebutuhan bawahan, serta menjalin hubungan yang hangat dan komunikatif. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang otoriter atau acuh dapat menurunkan kepuasan kerja.

d) Tunjangan Tambahan (*Fringe Benefits*)

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai terkait tunjangan non-gaji, seperti fasilitas kesehatan, insentif, atau bentuk kesejahteraan lain. Pegawai akan lebih puas apabila tunjangan tambahan diberikan secara adil dan dirasakan sebanding dengan beban tugas yang diemban.

e) Penghargaan (*Contingent Rewards*)

Indikator ini mencakup kepuasan pegawai terhadap bentuk penghargaan yang diterima atas hasil kerja yang baik. Pegawai pada dasarnya menginginkan usaha dan kontribusi mereka diapresiasi dengan layak. Sistem reward yang jelas dan adil dapat meningkatkan perasaan dihargai serta memperkuat kepuasan kerja.

f) Prosedur dan Peraturan Kerja (*Operating Procedures*)

Aspek ini berhubungan dengan persepsi pegawai terhadap kebijakan, prosedur, dan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Tingkat birokrasi, kejelasan prosedur kerja, serta beban administrasi dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pegawai dalam bekerja.

g) Rekan Kerja (*Coworkers*)

Aspek ini menilai kualitas hubungan antarpegawai. Dukungan sosial dari rekan kerja, suasana kerja yang harmonis, dan hubungan yang saling membantu dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, sehingga meningkatkan kepuasan kerja.

h) Pekerjaan itu Sendiri (*Nature of Work*)

Aspek ini menilai perasaan pegawai terhadap karakteristik pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan yang memberikan tantangan, variasi tugas, kesempatan belajar, otonomi, dan tanggung jawab biasanya meningkatkan kepuasan kerja. Sebaliknya, pekerjaan monoton cenderung menurunkan motivasi dan kepuasan.

i) Komunikasi (*Communication*)

Komponen ini menilai sejauh mana komunikasi di dalam organisasi berjalan dengan efektif. Komunikasi yang lancar membantu pegawai memahami tugas, wewenang, serta informasi penting lainnya, sehingga menciptakan rasa nyaman dan kepastian dalam bekerja.

3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Berdasarkan pandangan As'ad dalam Priansa (2016, hlm. 301), kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berinteraksi dan membentuk persepsi individu terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor tersebut pada dasarnya mencerminkan kondisi internal maupun eksternal pegawai yang berdampak pada tingkat kenyamanan emosional ketika menjalankan tugas. As'ad mengelompokkan faktor-faktor tersebut ke dalam empat kategori utama, yaitu:

a) Faktor Psikologis

Faktor psikologis berkaitan dengan kondisi kejiwaan dan aspek internal yang melekat pada diri pegawai. Komponen ini mencakup minat terhadap pekerjaan, perasaan tenang dan nyaman ketika bekerja, sikap positif terhadap tugas, serta kesesuaian antara bakat dan keterampilan dengan pekerjaan yang dijalani. Ketika faktor psikologis berada dalam kondisi yang baik, pegawai cenderung memiliki motivasi lebih tinggi dan menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang optimal.

b) Faktor Sosial

Faktor sosial mencerminkan kualitas interaksi pegawai di lingkungan kerja. Hal ini meliputi hubungan antara sesama pegawai, interaksi dengan atasan, maupun hubungan dengan rekan kerja yang memiliki jenis tugas berbeda. Lingkungan sosial yang harmonis dan penuh dukungan dapat menciptakan rasa nyaman serta meningkatkan kepuasan kerja. Sebaliknya, konflik atau hubungan yang tidak kondusif berpotensi menurunkan semangat dan kepuasan pegawai.

c) Faktor Fisik

Faktor fisik berhubungan dengan kondisi lingkungan kerja maupun kondisi fisik dari pegawai itu sendiri. Ruang lingkup faktor

ini meliputi jenis pekerjaan yang harus dilakukan, pengaturan jam kerja dan waktu istirahat, kelengkapan peralatan kerja, tata ruang kerja, suhu dan pencahayaan, kualitas sirkulasi udara, serta keadaan kesehatan dan usia pegawai. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan terstandar akan memberikan dukungan positif terhadap performa serta kepuasan kerja pegawai.

d) Faktor Finansial

Faktor finansial berkaitan dengan aspek kesejahteraan yang diterima pegawai dari organisasi. Komponen ini mencakup sistem penggajian, besaran upah, jaminan sosial, berbagai jenis tunjangan, fasilitas kerja yang disediakan, hingga kesempatan promosi dan pengembangan karier. Ketika organisasi mampu memberikan kompensasi dan fasilitas yang dianggap layak dan adil, pegawai akan merasa lebih dihargai dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerjanya.

B. Komunikasi Internal

1. Definisi Komunikasi Internal

Komunikasi internal, sebagaimana dijelaskan oleh Muhammad dalam Astuti, Bagia, dan Susila (dalam Safitri, Risaldi, dan Oktaviani, 2019), merupakan proses penyampaian pesan yang ditujukan kepada seluruh anggota yang berada di dalam suatu organisasi. Dengan demikian, pihak yang menjadi penerima pesan dalam komunikasi internal adalah individu-individu yang secara struktural berada dalam lingkup organisasi tersebut. Komunikasi ini pada dasarnya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, instruksi, maupun koordinasi yang diperlukan dalam menunjang tata kelola organisasi.

Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Brennan (dalam Febianti, Kusdinar, dan Maulana, 2020), yang menjelaskan bahwa komunikasi internal merupakan proses pertukaran gagasan antara administrator, manajer, dan pegawai dalam suatu organisasi. Pertukaran gagasan ini berlangsung baik secara horizontal maupun vertikal, sehingga memungkinkan proses manajemen dan operasional dapat berjalan dengan baik. Brennan menekankan bahwa komunikasi internal memiliki peran esensial dalam membentuk struktur organisasi yang khas serta memastikan aktivitas pekerjaan berlangsung secara efektif.

Selanjutnya, Muhyadi dalam Kambey (dalam Febianti, Kusdinar, dan Maulana, 2020) menguraikan bahwa komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan yang terjadi antaranggota organisasi. Proses ini mencakup interaksi antara pimpinan dengan bawahan, bawahan dengan pimpinan, maupun antarpegawai yang berada pada level yang sama. Komunikasi yang berlangsung di antara seluruh unsur organisasi

tersebut memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi, pelaksanaan tugas, serta pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai alat bertukar informasi, tetapi juga sebagai mekanisme yang menghubungkan seluruh elemen organisasi agar proses manajerial dan operasional dapat berjalan dengan sinergis dan efektif.

2. Dimensi Komunikasi Internal

Effendy (dalam Febianti, Kusdinar, dan Maulana, 2020) mengemukakan bahwa komunikasi internal dalam organisasi dapat dipahami melalui dua dimensi utama, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Kedua dimensi ini menggambarkan pola arus informasi yang terjadi di antara anggota organisasi dan menjadi dasar dalam memahami efektivitas komunikasi di lingkungan kerja.

a) Komunikasi Vertikal

1) Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang bergerak dari manajemen puncak menuju tingkatan yang lebih rendah. Bentuk komunikasi ini biasanya berisi pesan-pesan penting seperti perintah kerja, kebijakan organisasi, instruksi tugas, penjelasan mengenai target, hingga keputusan strategis. Tujuan utama komunikasi ke bawah adalah memberikan arahan agar bawahan memahami apa yang harus dilakukan sesuai dengan rencana

2) Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas merupakan arus informasi yang bergerak dari bawahan menuju atasan. Komunikasi ini dapat berbentuk laporan pekerjaan, umpan balik, penyampaian masalah, maupun saran untuk peningkatan efektivitas kerja. Adanya komunikasi ke atas yang efektif dapat meningkatkan motivasi karyawan, karena mereka merasa dilibatkan dan memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat dalam organisasi. Selain itu, komunikasi ke atas membantu manajemen memahami kondisi nyata di lapangan dan mengambil keputusan yang lebih akurat. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, komunikasi vertikal dapat dipahami sebagai proses pertukaran informasi yang terjadi antara dua pihak dengan posisi berbeda dalam struktur organisasi. Pola komunikasi ini bertujuan membangun hubungan kerja yang baik demi tercapainya tujuan bersama.

b) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah bentuk komunikasi yang berlangsung secara menyamping atau mendatar, yaitu antara individu-individu yang memiliki kedudukan atau jabatan setara dalam organisasi. Komunikasi ini terjadi antarsesama pegawai, antarbagian, maupun antarunit kerja yang berada dalam level hierarki yang sama. Karena dilakukan oleh pihak-pihak yang sejajar, komunikasi horizontal sering digunakan untuk menjalin koordinasi, memecahkan masalah, berbagi informasi, dan memastikan kelancaran proses kerja antarunit. Komunikasi horizontal berperan penting dalam meningkatkan kerja sama tim, mengurangi potensi konflik, serta mempercepat proses penyelesaian tugas karena tidak harus melalui alur hierarki yang panjang.

C. Lingkungan Kerja

1. Definisi Lingkungan Kerja

Nitisemito (dalam Nasution, 2020) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai seluruh kondisi dan elemen yang berada di sekitar pekerja dan yang dapat memberikan pengaruh terhadap dirinya ketika melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Lingkungan kerja mencakup berbagai aspek, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memengaruhi kenyamanan, motivasi, serta efektivitas kerja pegawai.

Dalam pandangan yang hampir serupa, Sedarmayanti (2012) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan perangkat, peralatan, bahan, serta kondisi sekitar tempat pekerja menjalankan aktivitasnya. Definisi ini juga mencakup metode kerja yang digunakan, cara pengaturan pekerjaan, serta interaksi yang terjadi baik pada level individu maupun kelompok. Dengan demikian lingkungan kerja tidak hanya berfokus pada aspek fisik seperti tata ruang atau fasilitas kerja, tetapi juga pada faktor sosial dan prosedural yang menyertai proses kerja sehari-hari.

Dari kedua definisi tersebut dapat dipahami bahwa lingkungan kerja mencerminkan kombinasi antara kondisi fisik, sosial, dan prosedural yang membentuk pengalaman kerja seseorang. Lingkungan kerja yang baik akan mampu mendukung kelancaran tugas, meningkatkan kenyamanan, serta berkontribusi pada kinerja dan kepuasan kerja pegawai.

2. Aspek-Aspek Lingkungan Kerja

Simanjuntak (dalam Tambunan, 2018) mengemukakan bahwa lingkungan kerja dapat dipahami melalui beberapa bagian yang berfungsi sebagai aspek pembentuk lingkungan kerja secara keseluruhan. Aspek-

aspek tersebut menjadi elemen penting yang memengaruhi kenyamanan, motivasi, dan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas. Adapun bagian-bagian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Pelayanan Kerja

Pelayanan kerja merupakan aspek fundamental yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengelola tenaga kerja. Pelayanan yang baik, seperti perhatian terhadap kebutuhan karyawan, pemberian bantuan ketika menghadapi kendala, serta dukungan administratif dan operasional, dapat menumbuhkan semangat dan kegairahan kerja. Ketika karyawan merasa dilayani dengan baik, mereka akan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap penyelesaian tugas, menjaga citra organisasi, serta menunjukkan perilaku kerja yang produktif. Dengan demikian kualitas pelayanan perusahaan secara langsung berpengaruh terhadap motivasi dan performa karyawan.

b) Kondisi Kerja

Kondisi kerja mengacu pada berbagai faktor fisik yang ada di lingkungan kerja dan memengaruhi kenyamanan serta keamanan karyawan. Manajemen perusahaan perlu memastikan bahwa kondisi kerja tersebut dikelola dengan baik sehingga karyawan merasa aman dan nyaman ketika bekerja. Aspek yang termasuk dalam kondisi kerja antara lain pencahayaan yang memadai, suhu ruangan yang sesuai, tingkat kebisingan yang terkendali, pengaruh warna ruangan, ruang gerak yang cukup, serta keselamatan kerja. Lingkungan fisik yang dirancang dengan baik dapat mengurangi kelelahan, meningkatkan konsentrasi, dan mendukung efektivitas kerja karyawan.

c) Hubungan Karyawan

Hubungan antarkaryawan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat produktivitas kerja. Hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi, serta mendorong semangat kerja secara kolektif. Sebaliknya, hubungan yang tidak serasi dapat menimbulkan ketegangan, menurunkan motivasi, serta berdampak negatif pada produktivitas kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu organisasi perlu memfasilitasi komunikasi yang baik, kerja sama tim, dan hubungan interpersonal yang sehat agar tercipta lingkungan kerja yang mendukung kinerja optimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variable, yaitu:

1. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja dalam penelitian ini didefinisikan sebagai sikap atau perasaan positif karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul dari persepsi mereka mengenai sejauh mana pekerjaan memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai pribadi. Variabel ini menggambarkan tingkat kenyamanan emosional dan psikologis yang dirasakan oleh karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia saat melaksanakan tugas sehari-hari. Kepuasan kerja juga berkaitan dengan penilaian karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti supervisi, prosedur kerja, hubungan dengan rekan kerja, gaji, tunjangan, peluang promosi, serta sifat pekerjaan itu sendiri. Semakin banyak aspek pekerjaan yang dianggap sesuai dengan harapan karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya. Dalam penelitian ini, kepuasan kerja diukur menggunakan instrumen Job Satisfaction Survey (JSS) versi Bahasa Indonesia yang dikembangkan oleh Spector, yang mencakup sembilan dimensi: gaji, promosi, supervisi, tunjangan, prosedur kerja operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi, dan kondisi kerja secara umum. Dengan demikian, variabel ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perasaan dan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

2. Komunikasi Internal (X1)

Komunikasi internal dalam penelitian ini didefinisikan sebagai seluruh proses pertukaran informasi, instruksi, dan pesan yang berlangsung antara pimpinan dengan karyawan maupun antarpegawai dalam unit kerja layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia. Variabel ini mencakup efektivitas penyampaian informasi secara vertikal (dari atasan ke bawahan dan sebaliknya) serta komunikasi horizontal antarpegawai yang bertugas dalam satu tingkat operasional. Komunikasi internal yang baik ditandai oleh kejelasan pesan, ketepatan informasi, relevansi instruksi kerja, serta adanya kesempatan bagi karyawan untuk memberikan umpan balik. Selain itu, komunikasi internal juga mencerminkan sejauh mana informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, tidak berlebihan atau kurang, serta mampu membantu karyawan menjalankan tugas dengan lebih efektif. Indikator yang digunakan mengacu pada teori Brennan dalam Suprapto (2011) dan Putranto (2012), yang meliputi kejelasan instruksi, arus informasi yang

lancar, komunikasi dua arah, dan pertukaran gagasan baik secara formal maupun informal dalam organisasi.

3. Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja dalam penelitian ini merujuk pada seluruh kondisi fisik dan nonfisik di tempat kerja yang dapat memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan efektivitas karyawan layanan operasional dalam menjalankan tugas. Lingkungan kerja fisik mencakup faktor-faktor seperti tingkat penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, ruang gerak, fasilitas kerja, dan kebersihan area kerja. Elemen-elemen tersebut sangat penting mengingat karakteristik pekerjaan operasional di stasiun yang membutuhkan ketelitian, kewaspadaan, serta interaksi langsung dengan penumpang. Selain itu, lingkungan kerja nonfisik juga turut diperhatikan, termasuk suasana kerja, hubungan antarpegawai, dan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi. Lingkungan kerja yang baik memungkinkan karyawan bekerja tanpa tekanan berlebihan, mengurangi risiko stres, dan meningkatkan produktivitas. Definisi dan indikator variabel ini mengacu pada Sedarmayanti (2017) serta diperkuat oleh pandangan Sumamur dalam Wahyudi dan Suryono (2020), yang menekankan bahwa lingkungan kerja melibatkan aspek fisik, biologis, kimia, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi. Dengan demikian, variabel ini memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana kondisi kerja memengaruhi kenyamanan dan kinerja karyawan.

B. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia, yaitu pegawai yang secara langsung terlibat dalam proses penyampaian informasi kepada penumpang serta pengelolaan pelayanan publik di lingkungan stasiun. Kelompok karyawan ini meliputi petugas informasi, petugas pengumuman melalui *Public Address* (PA), *Customer Service Station* (CSS), serta petugas frontliner lain yang memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran arus informasi kepada pengguna KRL. Subjek penelitian ini dipilih karena mereka berada pada posisi kerja yang sangat bergantung pada efektivitas komunikasi internal dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, jabatan operasional ini menuntut respon cepat, ketelitian tinggi, dan interaksi intens dengan penumpang, sehingga faktor komunikasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman kerja mereka, termasuk tingkat kepuasan kerja. Dengan demikian, subjek penelitian ini dinilai paling relevan untuk menggambarkan hubungan antara komunikasi internal, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dalam konteks pelayanan informasi publik di PT Kereta Commuter Indonesia.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa instrumen pengukuran yang telah diadaptasi dari teori dan skala yang relevan dengan variabel penelitian. Untuk mengukur komunikasi internal, peneliti menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan teori komunikasi organisasi dari Brennan dalam Suprapto (2011) serta indikator komunikasi dua arah yang dijelaskan oleh Putranto (2012). Skala ini menggambarkan bagaimana alur informasi, kejelasan instruksi, dan pertukaran gagasan terjadi antara pimpinan dan karyawan maupun antarpegawai dalam pelaksanaan tugas operasional.

Sementara itu, untuk mengukur lingkungan kerja, peneliti menggunakan indikator lingkungan kerja fisik dan nonfisik yang dikembangkan oleh Sedarmayanti (2017) serta diperkuat oleh teori lingkungan kerja dari Sumamur dalam Wahyudi dan Suryono (2020). Skala ini menilai aspek-aspek seperti penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, kebersihan, fasilitas kerja, ruang gerak, hingga privasi yang berkaitan dengan kenyamanan dan efektivitas karyawan dalam bekerja.

Untuk variabel kepuasan kerja, peneliti menggunakan Job Satisfaction Survey (JSS) yang dikembangkan oleh Spector dan telah dialihbahasakan ke Bahasa Indonesia. Skala ini mengukur sembilan dimensi kepuasan kerja, yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, prosedur kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi, dan kondisi umum pekerjaan. Instrumen ini dipilih karena telah banyak digunakan dalam penelitian manajemen sumber daya manusia dan memiliki reliabilitas yang baik.

Dalam penelitian ini, metode pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala yang diterapkan terdiri dari lima kategori respons, yaitu: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Pemilihan skala Likert lima poin dimaksudkan untuk memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada responden dalam mengungkapkan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan. Adanya opsi netral memungkinkan responden memilih jawaban yang paling merepresentasikan persepsi mereka jika tidak condong ke salah satu sisi.

Skor jawaban disusun secara berurutan dari nilai rendah ke tinggi sesuai intensitas persetujuan responden. Pendekatan ini mengikuti konsep method of summated ratings, yaitu metode yang mengubah data ordinal menjadi skor berskala interval, sehingga memungkinkan dilakukan analisis statistik kuantitatif secara lebih tepat (Azwar, 2012).

D. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS) untuk menganalisis data yang

diperoleh dari responden. SPSS dipilih karena kemampuannya dalam melakukan pengolahan data statistik kuantitatif secara komprehensif, termasuk uji asumsi klasik dan analisis regresi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penggunaan SPSS memungkinkan peneliti mengolah data secara objektif, sistematis, dan akurat, sehingga hasil analisis dapat memberikan gambaran yang valid mengenai hubungan antara komunikasi internal, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

Teknik analisis utama yang digunakan adalah regresi linier berganda, karena penelitian ini bertujuan menilai pengaruh dua variabel independent komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan kerja. Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan serangkaian uji asumsi statistik yang diperlukan untuk memastikan bahwa data memenuhi kriteria analisis parametrik.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pada masing-masing variabel berdistribusi normal. Distribusi normal merupakan salah satu asumsi dasar yang diperlukan dalam analisis regresi linier. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov melalui SPSS. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (*p*-value) lebih besar dari 0,05. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak memenuhi asumsi normalitas, sehingga peneliti dapat mempertimbangkan transformasi data atau alternatif lain dalam interpretasi (Sugiyono, 2022).

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen (komunikasi internal dan lingkungan kerja) dengan variabel dependen (kepuasan kerja) bersifat linear. Hubungan linear menunjukkan bahwa perubahan pada variabel bebas berbanding lurus dengan perubahan pada variabel terikat. Pengujian dilakukan melalui Test for Linearity dalam SPSS. Jika nilai signifikansi (*p*-value) lebih besar dari 0,05, maka hubungan antar variabel dianggap linear. Uji linearitas ini penting karena model regresi hanya dapat memberikan hasil yang akurat apabila hubungan antar variabel mengikuti pola garis lurus.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang kuat antara kedua variabel bebas, yaitu komunikasi internal dan lingkungan kerja. Model regresi yang baik mengharuskan tidak adanya multikolinearitas antara variabel bebas. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor

(VIF) dan tolerance. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, jika VIF > 10 atau tolerance $< 0,1$, maka variabel bebas dianggap memiliki korelasi tinggi dan perlu dipertimbangkan kembali keberadaannya dalam model (Ghozali, 2018).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Model regresi yang baik harus memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu varians residual yang sama pada setiap tingkat prediktor. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregres nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel bebas. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka heteroskedastisitas dianggap terjadi (Ghozali, 2018).

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah seluruh uji asumsi terpenuhi, peneliti melakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui sejauh mana komunikasi internal (X1) dan lingkungan kerja (X2) memengaruhi kepuasan kerja (Y). Regresi berganda memungkinkan peneliti menilai:

- Pengaruh parsial variabel X1 dan X2 terhadap Y melalui uji t.
- Pengaruh simultan kedua variabel bebas terhadap Y melalui uji F.
- Seberapa besar kontribusi variabel X1 dan X2 dalam menjelaskan perubahan pada Y melalui koefisien determinasi (R^2).

Analisis ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menjelaskan hubungan dan pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan berdasarkan hasil regresi linier. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara itu, uji F digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

E. Kredibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur konstruk

penelitian, yaitu komunikasi internal, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Pada tahap awal, validitas konstruk (construct validity) diuji melalui expert judgement dengan menggunakan teknik Aiken's V, karena instrumen yang digunakan merupakan adaptasi dari teori-teori sebelumnya dan memerlukan penyesuaian konteks dengan kondisi kerja karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia. Melalui metode ini, para ahli diminta menilai kesesuaian setiap butir pernyataan terhadap indikator teoretis variabel yang diukur. Nilai Aiken's V berada pada rentang 0 hingga 1; butir dinyatakan valid apabila memperoleh nilai $V > 0,5$, yang menandakan bahwa item tersebut dianggap cukup representatif terhadap konstruk (Azwar, 2012).

Setelah instrumen dinyatakan layak secara teoretis, peneliti melakukan uji validitas empiris menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson melalui program SPSS. Uji ini bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara skor setiap item dengan skor total variabelnya. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasi hitung (r -hitung) lebih besar dari r -tabel pada taraf signifikansi 5%. Apabila nilai korelasi lebih rendah dari r -tabel, maka butir tersebut dianggap tidak valid dan tidak digunakan dalam analisis selanjutnya (Sugiyono, 2015). Melalui kombinasi validitas isi, validitas konstruk, dan validitas empiris, instrumen penelitian diyakini mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian bersifat konsisten dan stabil ketika digunakan untuk mengukur variabel yang sama pada kondisi yang berbeda. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan teknik Cronbach's Alpha melalui program SPSS. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa item-item dalam skala memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Nilai alpha yang mendekati 0,90 atau lebih tinggi menunjukkan reliabilitas yang sangat baik, sementara nilai yang mendekati 1,00 mengindikasikan konsistensi yang sangat tinggi di antara item-item pernyataan (Azwar, 2012).

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap seluruh variabel penelitian, yaitu komunikasi internal, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Apabila nilai reliabilitas berada pada kategori baik, maka kuesioner dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data utama. Namun, jika terdapat variabel yang memiliki nilai alpha rendah, maka item-item yang kurang konsisten perlu ditinjau kembali atau dikeluarkan dari instrumen. Melalui proses uji reliabilitas ini, peneliti memastikan bahwa instrumen

yang digunakan benar-benar dapat diandalkan untuk mengukur fenomena yang diteliti secara akurat dan konsisten.

F. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berorientasi pada pengukuran numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan kerangka teori yang relevan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengolah data secara objektif, terstruktur, dan terukur sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti (Sugiyono, 2015). Seluruh proses penelitian, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data melalui kuesioner, hingga pengolahan dan interpretasi hasil, dilakukan melalui prosedur yang bersifat sistematis dan menggunakan dukungan perangkat lunak statistik.

Dalam penelitian ini, fokus analisis diarahkan pada pengujian pengaruh dua variabel independen, yaitu komunikasi internal (X_1) dan lingkungan kerja (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan kerja (Y) pada karyawan layanan operasional PT Kereta Commuter Indonesia. Untuk mengukur hubungan kausal antara variabel-variabel tersebut, penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda, karena model ini mampu menunjukkan kontribusi masing-masing variabel bebas secara parsial maupun simultan. Regresi linier berganda memungkinkan peneliti mengetahui sejauh mana komunikasi internal dan lingkungan kerja secara bersama-sama maupun secara terpisah memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, rancangan penelitian ini memberikan landasan yang kuat dalam menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.