

Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Semangat Kerja melalui Kepercayaan Karyawan pada Telkom Divisi Regional VII Makassar

Anwar¹, Romansyah Sahabuddin², Fatmawati A. Rahman³, Zainal Ruma⁴

^{1,2}*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar, Indonesia*

³*STIE Tri Dharma Nusantara, Makassar, Indonesia*

⁴*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar, Indonesia*

Abstrak

Telkom Divisi Regional VII Makassar merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa telekomunikasi. Dasarnya bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan telekomunikasi terbaik bagi semua pelanggannya. Untuk mencapai hal tersebut di atas, Telkom Divre VII makassar dituntut untuk menggunakan segala potensi yang ada agar tetap bertahan dalam bisnis yang digelutinya di masa yang akan datang. Salah satu cara yang ditempuh adalah melakukan analisis, memilih dan menetapkan kembali strategi dan kebijakan yang tepat dan terarah. Kantor telkom Indonesia ini melayani berbagai keperluan pelanggan telkom terhadap produk-produk telkom. Beberapa layanan yang tersedia yaitu pengajuan jaringan internet telkom, telkom indie home, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon. Kantor ini juga dapat menerima aduan atau keluhan jika ada masalah pada jaringan telkom pelanggan. Pengaduan juga dapat dilakukan via online baik dari website, telkom online lewat sosial media resmi telkom dan kontak telkom care / service. Informasi mengenai kuota telkom billing atau paket-paket jaringan internet juga dapat didapatkan melalui kontak, sosial media dan kantor resmi telkom.

Kata Kunci: Komunikasi Pimpinan; Semangat Kerja; Kepercayaan Karyawan.

Copyright (c) 2022 Anwar

✉ Corresponding author :

Email Address : abdul.karim8284@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era ini, sangat diperlukan semangat kerja yang tinggi dari karyawan dimana hal ini merupakan kunci sukses dari perusahaan oleh sebab itu sumber manusia makin berperan besar (Purnomo & Dwiloka, 2017). Rendahnya semangat kerja menjadi perhatian khusus perusahaan dimana semangat kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas suatu perusahaan. karyawan merupakan asset yang sangat pokok dalam perusahaan dimana karyawanlah yang merupakan ujung tombak dalam sebuah perusahaan (Rahman, 2021). Artinya karyawan yang tidak berpotensi akan mengakibatkan sebuah kegagalan dalam pelaksanaan tugasnya.

Hal ini tidak terlepas dari suatu pandangan bahwa semangat kerja sangat berpengaruh terhadap hasil dari setiap kegiatan maupun pekerjaan yang dilakukan akan lebih baik ketika karyawan lebih giat dan percaya diri dengan hasil kerjanya untuk dapat menyelesaikannya dengan lebih cepat (Siswanto dkk, 2011). Semangat kerja merupakan suatu potensi yang terus bergerak, tidak stabil maka perlu dibangun secara terkonsep. Semangat kerja merupakan suatu gambaran perasaan yang berhubungan dengan tabiat atau jiwa semangat karyawan, kegembiraan untuk kerja yang menunjukkan situasi dan suasana hati karyawan (Iriani dkk, 2019).

Semangat kerja merupakan sebuah keinginan ataupun kesungguhan dalam diri sendiri maupun dalam berkelompok terhadap sebuah tugas yang sangat berpengaruh dalam kerjaan baik itu secara person maupun secara kelompok atau organisasi (Arianto, 2015). Hal ini dapat dijadikan sebagai semangat kerja dari Plasa Telkom dapat di tingkatkan dan dipermantap (Desi dkk, 2021). Setelah melakukan observasi penelitian pada kantor Telkom Divisi Regional VII (*Engineering & Deployment*) makassar, Maka dapat dikatakan bahwa pimpinan pada kantor Telkom Divisi Regional VII (*Engineering & Deployment*) Makassar dalam melakukan komunikasi terhadap karyawannya sangat baik, namun masih kurangnya keyakinan maupun kepercayaan karyawan terhadap komunikasi pimpinan yang menyebabkan menurunnya semangat kerja karyawan (Maddatuang dkk, 2020).

Dalam gejala yang disampaikan diatas merupakan sebuah keberhasilan dalam sebuah kepemimpinan dalam perusahaan namun, kurangnya sebuah keyakinan dan kepercayaan karyawan dalam berkomunikasi dengan pimpinan akan menurunkan semangat kerja karyawan (Hasniati dkk, 2021). Jadi kepercayaan juga merupakan kunci sukses dalam perusahaan. Kepercayaan adalah keyakinan seseorang kepada orang lain yang dapat dipercaya (Karim, 2020). Kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan interaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidak pastian. Kepercayaan terjadi ketika seseorang yakin dengan reliabilitas dan integritas dari orang yang dipercaya (Anwar dkk, 2019).

Hambatan lainnya bagi karyawan selain dalam kepercayaan yaitu masalah komunikasi dengan pimpinan (Djaya dkk, 2018). Masalah komunikasi juga merupakan sebuah hambatan dikarenakan adanya rasa takut, was-was, ragu-ragu. Hal ini muncul karena kurang terbukanya seseorang pimpinan. Dalam hal ini dapat menyebabkan rendahnya atau kurang terasahnya prestasi dalam diri karyawan (Rahman, 2019). Komunikasi merupakan aktifitas yang dilakukan manusia setiap hari. Secara umum dapat dikatakan komunikasi sangatlah penting. Sebagai makhluk sosial manusia pasti membutuhkan hubungan dengan orang lain. Setiap orang selalu ingin untuk berkomunikasi dengan orang lain dan sebaliknya. Keharusan yang timbul pada manusia untuk bekerjasama dengan orang lain untuk dapat mencapai tujuan yang dikehendaki (Widyawiswara, 2014).

Sebuah perusahaan merupakan sebuah tim, organisasi dimana seluruh karyawan atau anggotanya harus mengetahui apa yang dilakukan di dalam tim dan rekannya. Jika tidak ada komunikasi yang baik maka tidak ada pula kerjasama yang dilakukan dengan baik (Romansyah, 2016). Jika tidak ada komunikasi akan mengakibatkan tujuan perusahaan dan organisasi tidak tercapai. Pimpinan harus terbuka dan mendorong partisipasi serta keberanian para karyawan untuk menyampaikan pendapat atau keluhan-keluhan (Sirajuddin & Hasniati, 2019). Kenyataanya tidak semua komunikasi berjalan dengan baik terkadang ada beberapa

hambatan dan hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan (Sahabuddin, 2019). Adanya komunikasi yang baik serta intens akan menimbulkan rasa pengertian baik itu dengan karyawan maupun pimpinan.

Komunikasi yang efektif dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi merupakan sebuah keberhasilan terhadap atasan maupun bawahan (Rabiyah dkk, 2021). Keterbukaan dan rasa saling pengertian akan menumbuhkan hubungan yang harmonis dan tentunya akan meningkatkan prestasi para karyawan sehingga akan menaikkan pamor perusahaan tersebut. Komunikasi memiliki peran penting bagi manusia, karena adanya komunikasi akan terjadi interaksi dan proses saling tukar pengetahuan, pendapat, dan pengalaman peradaban, kebudayaan, serta perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi juga tidak mungkin tercapai tanpa adanya komunikasi (Karim dkk, 2020). Komunikasi merupakan sebuah hal penting dalam menyamakan sebuah ide, gagasan, pesan, fakta maupun opini untuk dapat saling menerima sehingga tujuan dapat tercapai sebagaimana yang diinginkan (Maddatuang, 2021).

Secara umum komunikasi adalah suatu proses penyampaian Informasi (pesan, Ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak yang lain agar terjadi saling mempengaruhi keduanya. Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti (Ruma & Jamal, 2013). Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan ke satu pihak ke pihak lainnya yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana, dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau penyampaian informasi yang kemudian dikemas menjadi sebetuk pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan (Isnaini & Karim, 2021).

METHODOLOGI

Jenis penelitian berdasarkan karakteristik masalah yaitu penelitian Kuantitatif dimana bertujuan untuk mengetahui hubungan dan bentuk pengaruh antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini akan dibangun teori dimana berfungsi menjelaskan dan mengontrol semua gejala. Penelitian ini membahas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Adapun jumlah keseluruhan karyawan pada kantor Telkom Divisi Regional VII (*Engineering & Deployment*) Makassar sebanyak 112 orang.

Sampel pada penelitian ini menggunakan seluruh populasi pada tempat penelitian, untuk mendapatkan sebuah data yang akurat yang dianggap penting untuk menggunakan seluruh populasi menjadi sampel (Sugiyono, 2016). Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik responden pada penelitian melalui perhitungan persentase jawaban yang telah ditabulasi. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden yang berpengaruh terhadap variabel penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Cara yang digunakan adalah dengan mengkorelasikan nilai yang ada pada setiap butir suatu pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel.

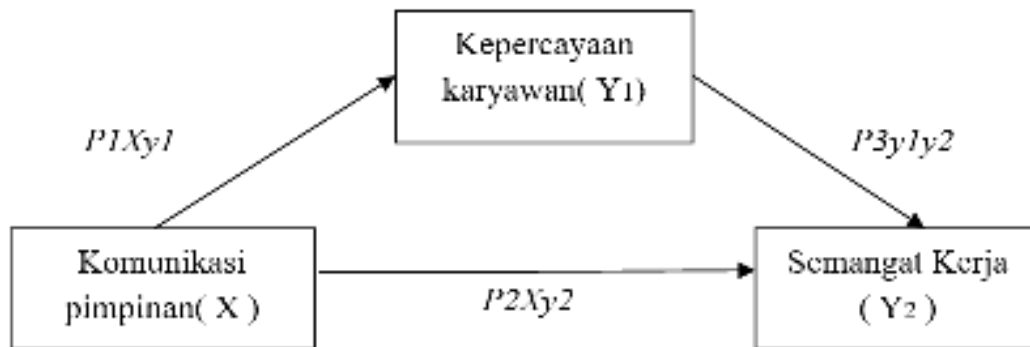
Untuk menentukan suatu instrumen yang valid menggunakan nilai *corrected item total correlation* > 0,3 (Gani & Amalia, 2015).

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (konsisten). Uji ini diterapkan agar dapat mengetahui apakah responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk melihat reliabilitas instrumen akan dihitung dengan *CronbachAlpha* masing-masing instrumen. Semakin tinggi koefisien reliabilitas, semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Standar reabilitas *Cronbach Alpha* > 0,6 (Siswanto dkk, 2011).

2. Uji Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan perluasan dari regresi linear berganda. Analisis jalur merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variable yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variable independen exogenous terhadap variable dependen endogenous. Analisis jalur dapat dikatakan sebagai kepanjangan dari analisis regresi berganda meskipun dalam sejarah terdapat perbedaan dasar antara analisis jalur yang bersifat independen terhadap prosedur statistik dalam menentukan hubungan sebab akibat, sedangkan regresi linear memang merupakan prosedur statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar variable yang dikaji.



Dengan rumus: $Y1 = P1Xy1 + e1$

$Y2 = P2Xy2 + P3y1y2 + e2$

Keterangan:

$P1Xy1$ = Koefisien variabel komunikasi pimpinan terhadap kepercayaan karyawan.

$P2Xy2$ = Koefisien variabel komunikasi pimpinan terhadap semangat kerja.

$P3y1y2$ = Koefisien variabel kepercayaan terhadap semangat kerja.

$e1$ & $e2$ = Standar error

3. Uji t (Uji Parsial)

Dalam analisis jalur bertujuan melihat pengaruh langsung. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t bertujuan mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, secara parsial. Hal ini dapat diketahui dengan melihat hasil signifikansi > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika hasil signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Sobel tes

Metode pengujian signifikan efek mediasi. Dalam mediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dihipotesiskan menjadi efek tidak langsung yang ada karena pengaruh variabel ketiga (mediator). Akibatnya ketika mediator dimasukkan dalam model analisis regresi dengan variabel independen, efek dari variabel independen berkurang dan efek mediator tetap signifikan. Tes sobel pada dasarnya adalah uji t khusus yang menyediakan metode untuk menentukan apakah pengurangan dalam pengaruh variabel independen, setelah memasukkan mediator dalam model, adalah pengurangan yang signifikan dan karenanya apakah efek mediasi signifikan secara statistik.

5. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaiknya jika R^2 mendekati 0 (nol), maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

A. Deskripsi karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan Kantor Telkom Regional VII (*Engineering & Deployment*) Makassar. Peneliti menyebarkan 112 kuisioner. Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut usia, pendidikan, masa kerja dan jenis kelamin.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dicirikan melalui: 45 \geq tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 13,39 %, 35 – 45 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 10,71 %, 25 – 35 tahun sebanyak 35 orang atau sebesar 31,25 % dan 20 – 25 tahun sebanyak 50 orang atau sebesar 47,32 %. Ditunjukkan pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
20-25	50	47,32 %
25-35	35	31,25 %
35-45	12	10,71 %
45 \geq	15	13,39 %
Total	112	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan dicirikan melalui: S2 berjumlah 11 orang dengan persentase 9,82 %, S1 berjumlah 71 orang dengan persentase 63,39 %, D3 berjumlah 19 orang dengan persentase 16,96 % dan SMA berjumlah 11 orang dengan persentase 9,82 %. Ditunjukkan pada tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
------------	-----------	----------------

SMA	11	9,82 %
D3	19	16,96 %
S1	71	63,39 %
S2	11	9,82 %
Total	112	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

3) Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan data jumlah responden menurut masa kerja yaitu $20 \geq$ tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 21,42 %, 10 - 20 tahun sebanyak 35 orang atau sebesar 31,25 % dan 1 - 10 tahun 53 orang atau sebesar 47,32 %. Ditunjukkan pada tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik berdasarkan masa kerja

Masa Kerja (Tahun)	Frekuensi i	Persentase (%)
1 - 10	53	47,32 %
10 - 20	35	31,25 %
$20 \geq$	24	21,42 %
Total	112	100 %

Sumber: Data primer diolah, 2021

B. Uji validitas dan reliabilitas

1) Uji validitas

Uji validitas untuk mengetahui tingkat kevalidan dalam instrumen kuesioner, digunakan untuk pengumpulan data. Dalam sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan maupun kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur dari kuesioner tersebut. Cara ini digunakan dengan mengkorelasikan nilai pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan suatu variabel. Uji validitas dihitung untuk membandingkan nilai r hitung (*correlated item total correlation*) dengan nilai 0,3, jika r hitung $>$ dari 0,3 jadi pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Hasil perhitungan uji validitas berdasarkan 112 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini:

Tabel 4. Hasil uji validitas

Variabel	Indikator	Correlated Item Total Correlation	Standar Nilai Validitas	Keterangan
Komunikasi Pimpinan	X.1	0,673	0,3	Valid
	X.2	0,479	0,3	Valid
	X.3	0,448	0,3	Valid
	X.4	0,544	0,3	Valid
	X.5	0,515	0,3	Valid
Kepercayaan Karyawan	Y1.1	0,705	0,3	Valid
	Y1.2	0,674	0,3	Valid
	Y1.3	0,708	0,3	Valid
	Y1.4	0,677	0,3	Valid

Semangat Kerja	Y1.5	0,607	0,3	Valid
	Y2.1	0,555	0,3	Valid
	Y2.2	0,668	0,3	Valid
	Y2.3	0,706	0,3	Valid
	Y.4	0,569	0,3	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel diatas diperoleh nilai R hitung dari semua item pada validitas > R tabel, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pernyataan yang berhubungan dengan variabel Komunikasi Pimpinan, Kepercayaan Karyawan, dan Semangat Kerja dinyatakan valid. Semua instrumen penelitian dikatakan valid karena seluruh instrumen memiliki nilai R hitung (*correlated item total correlation*) yang lebih besar dari R tabel, sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan instrumen dari mengukur obyek yang sama, yang menghasilkan data yang sama (konsisten). Uji ini diterapkan agar mengetahui responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk melihat reliabilitas instrumen akan dihitung dengan *Cronbach Alpha* masing-masing instrumen. Semakin tinggi koefisien reliabilitas, semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Standar reabilitas *Cronbach Alpha* > 0,60 (Sugiyono, 2010).

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
Komunikasi Pimpinan	0,752	0,60	Reliabel
Kepercayaan Karyawan	0,721	0,60	Reliabel
Semangat Kerja	0,805	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel di atas di peroleh nilai-nilai *Cronbach's Alpha*. semua variabel penelitian merupakan komunikasi pimpinan, kepercayaan karyawan dan semangat kerja menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai 0,60. demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

C. Deskripsi variabel

1) Variabel komunikasi pimpinan

Berdasarkan olahan data yang telah dianalisis oleh peneliti maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi variabel komunikasi pimpinan

No.	Daftar pernyataan	Jawaban responden										Mean
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1	56	50	48	42,8	8	7,1	-	-	-	-	4,42

2	X2	12	10,7	56	50	36	32,1	87,1	-	-	-	3,64
3	X3	56	50	56	50	-	-	-	-	-	-	4,5
4	X4	52	46,4	36	32,1	20	17,8	4	3,5	-	-	3,89
5	X5	76	67,8	32	28,5	4	3,5	-	-	-	-	4,43

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan data yang telah diolah oleh peneliti maka bobot pada pernyataan nomor 1 Pimpinan di tempat saya bekerja memberikan perintah kepada bawahan untuk mengerjakan setiap tugas yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 56 orang dengan tingkat persentase 50%, setuju (S) dengan frekuensi 48 orang dengan tingkat persentase 42,8%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 8 orang dengan tingkat persentase 7,1%.

Pernyataan nomor 2 Pimpinan di tempat saya bekerja memberi larangan melakukan sesuatu tanpa persetujuan yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 12 orang tingkat persentase 10,7 %, setuju (S) frekuensi 56 orang tingkat persentase 50%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 36 orang persentase 32,1%, tidak setuju (TS) frekuensi 8 orang dengan tingkat persentase 7,1%. Selanjutnya pernyataan nomor 3 Pimpinan di tempat saya bekerja menyampaikan informasi penting mengenai kebijakan baru perusahaan kepada bawahan yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 56 orang dengan tingkat persentase 50%, setuju (S) dengan frekuensi 56 orang tingkat persentase 50%.

Pertanyaan nomor 4 Pimpinan di tempat saya bekerja memberikan teguran kepada bawahan atas kelalaian / kesalahan kerjanya yaitu sangat setuju (SS) frekuensi 52 orang tingkat persentase 46,4%, setuju (S) frekuensi 36 orang tingkat persentase 32,1%, cukup setuju (CS) dengan 20 orang dengan tingkat persentase 17,8%, tidak setuju (TS) frekuensi 4 orang tingkat persentase 3,5%.

Pertanyaan nomor 5 Pimpinan berdiskusi Bersama karyawan lain agar dapat memecahkan sebuah masalah pekerjaan adalah sangat setuju (SS) frekuensi 76 tingkat persentase 67,8%, setuju (S) frekuensi 32 orang tingkat persentase 28,5%, cukup setuju (CS) frekuensi 4 orang dengan tingkat persentase 3,5%.

2) Variabel kepercayaan karyawan

Berdasarkan olahan data yang telah dianalisis oleh peneliti maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi variabel kepercayaan karyawan

No.	Daftar pernyataan	Jawaban responden										Mean
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y _{1.1}	40	35,7	64	57,1	8	7,1	-	-	-	-	4,28
2	Y _{1.2}	24	21,4	84	75	4	3,5	-	-	-	-	4,17
3	Y _{1.3}	28	25	68	60,7	12	10,7	-	-	-	-	4,03
4	Y _{1.4}	32	28,5	68	60,7	12	10,7	-	-	-	-	4,17
5	Y _{1.5}	36	32,1	68	60,7	8	7,1	-	-	-	-	4,25

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari data yang telah diolah oleh peneliti, bobot dari pernyataan nomor 1 Saya percaya dengan integritas pimpinan adalah sangat setuju (SS) dengan frekuensi 40 orang dengan tingkat persentase 35,7%, setuju (S) dengan frekuensi 64 orang dengan

tingkat persentase 57,1%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 8 orang dengan tingkat persentase 7,1%. Pernyataan 2 Saya percaya, kemampuan pimpinan sangat setuju (SS) dengan frekuensi 24 orang dengan tingkat persentase 21,4%, setuju (S) dengan frekuensi 84 orang dengan tingkat persentase 75%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 4 orang dengan persentase 3,5%. Selanjutnya pernyataan 3 Saya percaya pimpinan di tempat saya bekerja dapat diandalkan dalam segala situasi yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 28 orang dengan tingkat persentase 25%, setuju (S) dengan frekuensi 68 orang dengan tingkat persentase 60,7%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 12 orang dengan tingkat persentase 10,7%, sangat tidak setuju (STS) dengan frekuensi 4 orang dengan tingkat persentase 3,5%.

Pertanyaan 4 Saya percaya dengan sikap bertanggung jawab pimpinan terhadap perusahaan yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 32 orang dengan tingkat persentase 28,5%, setuju (S) dengan frekuensi 68 orang dengan tingkat persentase 60,7%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 12 orang dengan tingkat persentase 10,7%. Pertanyaan 5 Saya percaya dengan kejujuran pimpinan atas transparansi untuk penyampaian informasi secara terbuka yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 36 orang dengan tingkat persentase 32,1%, setuju (S) dengan frekuensi 68 orang dengan tingkat persentase 60,7%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 8 orang dengan tingkat persentase 7,1%.

3) Variabel semangat kerja

Berdasarkan olahan data yang telah dianalisis oleh peneliti maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi variabel semangat kerja

No.	Daftar Pernyataan	Jawaban responden										Mean
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y _{2.1}	28	25	64	57,1	13	11,6	5	4,4	2	1,7	3,99
2	Y _{2.2}	28	25	52	46,4	17	15,1	9	8,0	6	5,3	3,77
3	Y _{2.3}	32	28,5	51	45,5	19	16,9	5	4,4	5	4,4	3,89
4	Y _{2.4}	38	33,9	53	47,3	16	14,2	2	1,7	3	2,6	4,08

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pernyataan 1 Saya menunjukkan sikap agresif dalam bekerja yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 28 orang dengan tingkat persentase 25%, setuju (S) dengan frekuensi 64 orang dengan tingkat persentase 57,1%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 13 orang dengan tingkat persentase 11,6%, tidak setuju (TS) dengan frekuensi 5 orang dengan tingkat presentase 4,4%, sangat tidak setuju (STS) dengan frekuensi 2 orang dengan tingkat presentase 1,7%. Pernyataan 2 Saya bekerja dengan senang hati dalam menyelesaikan tugas yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 28 orang dengan tingkat persentase 25%, setuju (S) dengan frekuensi 52 orang dengan tingkat persentase 46,4%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 17 orang dengan tingkat persentase 15,1%, tidak setuju (TS) dengan frekuensi 9 orang dengan tingkat presentase 8,0%, sangat tidak setuju (STS) dengan frekuensi 6 orang dengan tingkat presentase 5,3%.

Pernyataan 3 Saya menyesuaikan diri dengan rekan kerja dengan beradaptasi dengan lingkungan kerja yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 32 orang dengan

tingkat persentase 28,5%, setuju (S) dengan frekuensi 51 orang dengan tingkat persentase 45,5%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 19 orang dengan tingkat persentase 16,9%, tidak setuju (TS) dengan frekuensi 5 orang dengan tingkat persentase 4,4%, sangat tidak setuju (STS) dengan frekuensi 5 orang dengan tingkat persentase 2,6%. Pernyataan 4 Merasa yakin atas segala kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan yaitu sangat setuju (SS) dengan frekuensi 38 orang dengan tingkat persentase 33,9%, setuju (S) dengan frekuensi 53 orang dengan tingkat persentase 47,3%, cukup setuju (CS) dengan frekuensi 16 orang dengan tingkat persentase 14,2%, tidak setuju (TS) dengan frekuensi 2 orang dengan tingkat persentase 1,7%, sangat tidak setuju (STS) dengan frekuensi 3 orang dengan tingkat persentase 2,6%.

2. Pembahasan

PT Telekomunikasi Indonesia atau Telkom terbagi atas dua belas wilayah telekomunikasi ("Witel"). Kedua belas Witel tersebut kemudian dirombak menjadi tujuh divisi regional ("DIVRE"). Pada tahun 1995 PT. Telekomunikasi Indonesia melaksanakan penawaran saham perdana *public* (*Initial Public Offering*) pada tanggal 14 November 1995 di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya Pada tanggal 26 Mei 1995, dan pada tahun 2010 saham Telkom tercatat di *New York Stock Exchange* (Setyaningsih, 2018). Dengan mendirikan entitas anak yang menangani bisnis telepon seluler, Telkomsel. Pada tahun 1999 Undang-Undang Telekomunikasi (UU No36/1999) yang berlaku efektif pada bulan September 2000 telah memfasilitasi masuknya pemain baru sehingga menumbuhkan persaingan usaha di industri telekomunikasi. Pada Tahun 2001 Telkom mengakuisisi 35% saham Indosat di Telkomsel sehingga menjadikannya pemegang saham mayoritas di perusahaan seluler itu dengan kepemilikan 77,7% Indosat kemudian mengambil alih 22,5% saham Telkom di Satelindo dan 37,7% saham Telkom di PT Aplikanusa Lintasarta. Pada saat yang bersamaan, Telkom kehilangan hak eksklusif sebagai penyelenggara tunggal layanan telepon tidak bergerak di Indonesia.

Pada tahun 2002 Telkom melepaskan kepemilikan saham sebesar 12,7% di Telkomsel kepada *Singapore Telecom Mobile Pte Ltd* ("SingTel Mobile"). Pada tahun 2004 Telkom meluncurkan layanan sambungan langsung Internasional untuk telepon tidak bergerak. Pada tahun 2005 Satelit Telkom-2 diluncurkan untuk menggantikan seluruh layanan transmisi satelit yang sebelumnya dilayani oleh satelit Palapa B-4. Peluncurannya menjadikan jumlah satelit yang telah diluncurkan menjadi delapan satelit, termasuk satelit Palapa A-1 (Widodo dkk, 2018). Pada tahun 2009 Telkom bertransformasi dari perusahaan infocom menjadi perusahaan penyelenggara *Telecommunication, Information, Media, & Edutainment* ("TIME"). Wajah baru Telkom diperkenalkan kepada publik dengan menampilkan logo dan tagline baru Perusahaan "The World in Your Hand". Pada tahun 2010 Proyek kabel serat optik bawah laut JaKaLaDeMa yang menghubungkan Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Denpasar dan Mataram telah berhasil dirampungkan pada bulan April 2010 (Ibrahim & Aslinda, 2015). Pada tahun 2011 Telkom memulai reformasi infrastruktur telekomunikasi melalui proyek Telkom Nusantara *Super Highway* yang menyatukan nusantara mulai dari Sumatera hingga Papua, serta proyek *True Broadband Access* yang menyediakan akses internet berkapasitas 20-100 Mbps ke pelanggan di seluruh Indonesia (Handayani dkk, 2018).

Berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa komunikasi pimpinan memperoleh respon yang baik terhadap kepercayaan karyawan dalam menjalankan kewajibannya. Dari hasil penelitian dapat dilihat pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kepercayaan karyawan menunjukkan pengaruh antara komunikasi pimpinan terhadap semangat kerja adalah negatif dan tidak signifikan. Komunikasi (Aliya & Saragih, 2020), merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau mengubah sikap, pendapat, perilaku, baik langsung maupun tidak langsung melalui media. Semangat kerja merupakan suasana batin seorang karyawan yang berpengaruh pada usahanya untuk mewujudkan suatu tujuan melalui pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Theresia, 2019). Dengan kata lain semangat kerja merupakan usaha untuk melakukan pekerjaan didasarkan atas rasa percaya diri, motivasi diri yang kuat, disertai rasa senang sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik. Dari respon responden menunjukkan komunikasi pimpinan memperoleh respon yang positif dapat meningkatkan semangat kerja dalam perusahaan. Hasil penelitian dilihat dari pengaruh komunikasi pimpinan kepada semangat kerja dapat menunjukkan pengaruh antara komunikasi pimpinan dengan semangat kerja adalah Negatif dan tidak signifikan.

Kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Dari jawaban responden diketahui kepercayaan karyawan dapat mempengaruhi respon yang positif dalam meningkatkan semangat kerja dalam perusahaan. Pada hasil penelitian ini dapat dilihat pengaruh kepercayaan karyawan terhadap semangat kerja menunjukkan pengaruh antara kepercayaan karyawan dengan semangat kerja adalah negatif dan tidak signifikan. Komunikasi sebagai suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang - perangsang (biasanya dalam bentuk kata - kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan). Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa komunikasi pimpinan dan kepercayaan karyawan mendapatkan respon yang positif terhadap semangat kerja (Karim dkk, 2021). Pada hasil penelitian ini dilihat adanya pengaruh komunikasi pimpinan kepada semangat kerja dari kepercayaan karyawan menunjukkan pengaruh antara komunikasi pimpinan terhadap semangat kerja, kepercayaan karyawan adalah negatif dan tidak signifikan.

SIMPULAN

Penerapan manajemen proyek untuk kelancaran jasa layanan yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK di wilayah Telkom Divisi Regional VII Makassar. Perseroan melakukan pemilihan pemasok dengan melalui tiga tahapan utama, yaitu registrasi pemasok dimana pemasok melakukan registrasi secara on-line melalui aplikasi *Supply Management And Logistic Enhancement (SMILE)*, kemudian dilanjutkan dengan seleksi pemasok dimana perseroan melakukan *assessment* pemasok sesuai dengan klasifikasi usaha dan beberapa kriteria lain sehingga menghasilkan *ranking* dan *short-list* dan dilanjutkan dengan penetapan *eligible bidder* yaitu pemasok yang berhak atau dilibatkan untuk mengikuti proses *procurement*.

Komunikasi pimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan karyawan. Artinya ketika komunikasi pimpinan meningkat maka semakin menurun kepercayaan karyawan. Komunikasi pimpinan berpengaruh positif

dan tidak signifikan terhadap semangat kerja. Artinya ketika komunikasi pimpinan meningkat maka semangat kerja akan meningkat. Kepercayaan karyawan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap semangat kerja. Artinya ketika kepercayaan karyawan meningkat maka semangat kerja akan meningkat. Komunikasi pimpinan berpengaruh secara tidak langsung dan tidak signifikan terhadap semangat kerja melalui kepercayaan karyawan.

Referensi

- Aliya, G. R., & Saragih, R. (2020). Pengaruh Work-Life Balance dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Telkom Divisi Telkom Regional III Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 84-95.
- Anwar, A., Azis, M., & Ruma, Z. (2019). The integration model of manufacturing strategy, competitive strategy and business performance quality: A study on pottery business in Takalar regency. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(5), 1-7.
- Arianto, D. A. N. (2015). Pengaruh komunikasi organisasi dan kompensasi terhadap semangat kerja karyawan. *Jurnal Economia*, 11(2), 177-185.
- Desi, N., Sabri, M., Karim, A., Gonibala, R., & Wekke, I. S. (2021). Environmental Conservation Education: Theory, Model, and Practice. *Psychology and Education Journal*, 58(3), 1149-1162.
- Djaya, A. A., Imran, C., & Sahabuddin, R. (2018). The influence of entrepreneurship learning and individual commitment toward achievement motivation and its impact on the interest of business establishment for vocational high school students in Makassar, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(8), 10-14.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Penerbit Andi.
- Handayani, R., Runtuwene, R. F., & Sambul, S. A. (2018). Pengaruh penguasaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Manado. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 6(002).
- Hasniati, H., Indriasar, D. P., & Sirajuddin, A. (2021). Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention Produk Online dengan Customer Satisfaction sebagai Variable Intervening. *Management and Accounting Research Statistics Journal*, 1(2).
- Ibrahim, M. A., & Aslinda, A. (2015). The effect of motivation on organizational citizenship behavior (OCB) at Telkom Indonesia in Makassar. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 21(2), 6.
- Iriani, H. P., Ali, A., & Ruma, Z. (2019). PENGARUH STRUKTUR AKTIVA DAN PROFITABILITAS TERHADAP STRUKTUR MODAL PADA PERUSAHAAN SUBSEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1-9.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 27-37.
- Karim, A. (2020). Endemic rice Pulu'Mandoti supports the economy and food security at Salukanan community during Covid-19 global pandemic crisis. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(9), 793-796.

- Karim, A., Musa, C. I., & Romansyah Sahabuddin, M. A. (2020). Regional economic growth the role of BUMDes institutions in Enrekang Regency. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 8(11), 225-229.
- Karim, A., Musa, C. I., Sahabuddin, R., & Azis, M. (2021). The Increase of Rural Economy at Baraka Sub-District through Village Funds. *The Winners*, 22(1).
- Maddatuang, B., Sabara, Z., Wekke, I. S., & Karim, A. (2020). *Langkah Mewujudkan Insan Cita Pandangan Lintas Disiplin*. Penerbit Qiara Media.
- Maddatuang, B., Syukur, A., & Karim 3rd, A. (2021). The Role of BUMDes in Sustainable Economic at Enrekang Regency. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(2).
- Purnomo, M. H., & Dwiloka, B. (2017). Pengaruh motivasi kerja, kompensasi dan komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pt bank jateng cabang temanggung. *Jurnal Visi Manajemen (JVM)*, 2(2).
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). The Effect of Awareness, Fiscus Services and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance At Madya Makassar Kpp. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*, 3(1), 797-799.
- Rahman, F. A. (2019). Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Tingkat Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Daerah Di Kota Makassar. *Economix*, 5(2).
- Rahman, F. A. (2021). The Effectiveness for Regional Budget of Revenue and Expenditure as a Control Tools in Enrekang Regency Governments. *Saudi J Econ Fin*, 5(4), 173-179.
- Romansyah Sahabuddin, R. S. (2016). Development of business values and behaviours: Takalar district, South Sulawesi (Indonesia) case study. *Actual Problems of Economics*, 2(176), 440-449.
- Ruma, Z., & Jamal, A. D. (2013). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar. *Economix*, 1(1).
- Sahabuddin, R. (2019). Pengaruh Role Overload Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Mamuju Tengah (Studi Kasus Seleksi Berkas CPNS Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2014). *Economix*, 4(1).
- Setyaningsih, E. D. (2018). Analisis SWOT Implementasi Financial Technology Syariah pada PT Telkom Indonesia. *Syiar Iqtishadi: Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 2(2), 73-91.
- Sirajuddin, A., & Hasniati, H. (2019). INTERNAL PUBLIC RELATION DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK-HONDA SALES OFFICE MAKASSAR. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(1).
- Siswanto, N., Essam, D., & Sarker, R. (2011). Solving the ship inventory routing and scheduling problem with undedicated compartments. *Computers & Industrial Engineering*, 61(2), 289-299.
- Sugiyono, A. (2016). Outlook energi Indonesia 2015-2035: Prospek energi baru terbarukan. *J Energi Dan Lingkungan*, 12, 87-96.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Theresia S, Y. (2019). Pengaruh Mutasi dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telkom Divisi Regional I) Medan.
- Widodo, T., Alamsyah, N., & Utomo, C. B. (2018). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT

Telkom Indonesia Cabang Batam. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(1), 97-104.