Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Etos Kerja (Survey Terhadap PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pada Divisi Business Service Area Bandung)

Influence of Internal Communication To Work Ethics (Survey on PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk on Division Business Service Area Bandung)

Muhammad Hanif Azhar[1], **Diah Agung Esfandari**[2]
1,2Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
[1]Hanifazhar21@gmail.com, [2]**esfandari@yahoo.com**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada Divisi Business Service Area Bandung yang tercatat hingga Desember 2017 sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan non-probabilitas Teknik sampling dengan pendekatan *total sampling*. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 50 pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Business Service Area Bandung. Selanjutnya data dianalisis menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja. Persamaan adalah Y = 38.673+0.234X. Variabel X mengacu pada komunikasi internal dan variabel Y mengacu pada etos kerja. Setelah data diolah, dihasilkan nilai (r) sebesar 0.844 menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat. Kontribusi pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja pegawai sebesar 71.2%, sisanya 28.8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pada Divisi Business Service Area Bandung.

Kata kunci : Komunikasi internal, etos kerja.

Abstract

This study aims to determine how much influence internal communication to work ethic at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk on the Division of Business Service Area Bandung recorded until December 2017 as many as 50 people. Sampling using non-probability Sampling technique with total sampling approach. This study uses questionnaires given to 50 employees of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Division of Business Service Area Bandung. Further data are analyzed using quantitative descriptive.The results showed that internal communication has a positive and significant influence on work ethic. The equation is Y = 38.673 + 0.234X. Variable X refers to internal communication and variable Y refers to work ethic. After the data is processed, the resulting value (r) of 0.844 indicates a strong positive relationship. Contribution of influence of internal communication to employee work ethic equal to 71.2%, the rest 28.8% influenced by variable not examined. Hypothesis test show there is influence of internal communication to work ethic at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk On Business Service Division Area Bandung.

Keywords: Internal communication, work ethic.

1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain. Komunikasi manusia dapat saling berhubungan dengan satu sama lainnya. Komunikasi merupakan darah atau urat nadinya organisasi. Komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif memungkinkan semua pekerjaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga organisasi dapat berfungsi dengan baik, berjalan lancar, dan berhasil mencapai tujuannya. Apabila komunikasi dalam organisasi tersebut tidak berjalan efektif, maka mekanisme organisasi akan terganggu.

Telkom Divisi *Business Service* area Bandung merupakan unitorganisasiTELKOM yang berada di bawah *Directorate Enterprise & Wholesale*, yang diperankan sebagai unit operasi dengan fokus pada penyelenggaraan bisnis untuk seluruh produk Telkom kepada pelanggan segmen SME (*Small Medium Enterprise*). Telkom DBS area Bandung ini melayani pelanggan yang tersebar di regional Jawa Barat.

SME memiliki potensi market yang besar dan merupakan komponen yang penting terhadap perekonomian Indonesia dengan menyumbang 54% GDP dan menyerap 97% tenaga kerja. Melihat potensi market SME yang besar dan belum ada unit bisnis yang secara fokus mengelolanya Direksi Telkom melalui Keputusan Direksi Nomor KD.01/PS150/COPB0030000/2010 tanggal 4 Januari 2010 telah menetapkan keputusan strategi membentuk Divisi *Business Service*. Sejalan dengan strategi Telkom yakni menjadi ''*Telecommunication, Information, Media&Edutainment* (TIME) *provider*''. Selain itu, DBS juga memberikan layanan solusi sesuai kebutuhan komunitas SME yang disebut *Business Solution for Community* (BSC), yaitu : e-Koperasi, e-Kelurahan, e-Apotek, eTelkom G Cloud, e-Bengkel, e-Puskesmas, e-Klinik, e-Travel, e-Hotel, dan Layanan Satu. (sumber : arsip perusahaan)

Peneliti sebelumnya melakukan penelitian selama magang atau praktik kerja lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada Divisi *Business Service* area Bandung periode Mei 2017-Juli 2017. Selama magang, peneliti melihat suatu fenomena dalam divisi tersebut seperti salah satunya adalah kedekatan antara atasan dengan bawahannya dan juga sesama pegawai disana. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahannya cukup baik dan terlihat di sela-sela bekerja atasan seringkali mengajak berbicara bawahannya secara informal tanpa membawa masalah pekerjaan. Komunikasi antar atasan dengan bawahan dan sebaliknya tidak terlihat kaku dan berjalan cukup baik.

Selama melakukan pengamatan, peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan bapak Denny Kusdinar selaku pimpinan di Divisi *Business Service*. Beliau mengatakan bahwa komunikasi yang dibangun didalam Divisi *Business Service* berlangsung cukup baik. Beliau dengan pegawai disana cukup intens dalam berkomunikasi baik secara formal maupun informal.

Antar pegawai pun demikian. Di sela-sela bekerja, antar pegawai berkomunikasi satu sama lain seperti yang dilakukan terhadap atasan mereka. Setiap seminggu sekali dilakukan *briefing* rutin yang dinamakan "Forum 3S" yang mana forum ini dilakukan untuk melakukan evaluasi mingguan terhadap pekerjaan masing-masing pegawai. Perwakilan dari setiap *sub*divisi melaporkan apa saja yang sudah dikerjakan dalam satu minggu dan kendala yang dihadapi. Hal tersebut dilakukan agar atasan dapat mengetahui lebih mendalam *problem*yang dihadapi oleh masing-masing *sub* divisi di dalam Divisi *Business Service.* Hal ini

juga yang mempengaruhi etos kerja pegawai di Divisi *Business Service* area Bandung dalam bekerja. Para pegawai bersemangat dalam mengejar target-target yang dicanangkan oleh atasan untuk membuat kemajuan Divisi *Business Service* kedepannya. Internal yang baik dibangun dari hal yang mudah yaitu komunikasi. Komunikasi menjadi suatu hal yang penting untuk membangun relasi yang baik antar pegawai maupun atasan dengan bawahan. Komunikasi internal yang baik tentu akan menciptakan atmosfir yang baik di dalam dan tentu saja akan sangat mudah dalam membangun motivasi dan etos kerja tersebut.

1. Seberapa efektif komunikasi internal dalam Telkom DBS Area Bandung ?
2. Seberapa besar etos kerja pegawai Telkom DBS Area Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja dalam Telkom DBS Area Bandung ?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah sarana interaksi manusia.Menurut Frank Dance (2008), terdapat tiga dimensi perbedaan konseptual kritis yang membentuk dimensi dasar komunikasi. Dimensi pertama, tingkat observasi atau tingkat keabstrakan. Di dalam dimensi ini, komunikasi merupakan proses yang menghubungkan makhluk hidup dan sifatnya umum. Dimensi kedua, area maksud. Komunikasi merupakan media mengirim dan menerima pesan dengan maksud yang jelas. Dimensi ketiga, penilaian normative. Di dalam komunikasi terkandung pernyataan keadaan seperti kesuksesan, keefektifan, dan keakuratan.

2.2 Arah Komunikasi

Menurut Robbins & Judge (2008 : 7), arah komunikasi dalam organisasi ada tiga, yaitu komunikasi ke Bawah, komunikasi ke Atas dan Lateral (Horizontal) :

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah. Ketika berpikir mengenai para manajer yang berkomunikasi dengan karyawan-karyawannya, biasanya mimikirkan pola ke bawah ini. Komunikasi inilah digunakan oleh para pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan tujuan, menyampaikan instruksi, menginformasikan kebijakan serta prosedur kepada karyawan, menunjukkan persoalan yang membutuhkan perhatian, dan menawarkan umpan balik mengenai kinerja. Komunikasi tidak harus dalam bentuk lisan atau kontak tatap muka, tetapi dapat berupa contoh seperti mengirimkan surat ke rumah para karyawan untuk memberitahukaryawan mengenai kebijakan organisasi menyangkut cuti sakit yang baru, hal tersebut manajemen sedang menggunakan komunikasi ke bawah. Ada pula contoh seperti sepucu *e-mail* - *electronic mail* (surat elektronik dari seorang pemimpin tim kepada anggotanya).

2. Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas untuk memperoleh ide-ide tentang Komunikasi ke atas mengalir menuju tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada orang-orang yang memegang kekuasaan, memberi mereka informasi mengenai

proses pencapaian tujuan, dan menyampaikan masalah terkini. Komunikasi ke atas membuat para manajer selalu mengerti apa yang dirasakan oleh para karyawan terkait pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi secara umum. Para manajer juga memanfaatkan bagaimana memperbaiki kinerja.

3. Komunikasi Lateral (Horizontal)

Komunikasi yang terjadi antara anggota kelompok kerja yang sama, di antara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan yang sama, antarmanajer pada tingkatan yang sama, atau di antara individu-individu yang setara secara horizontal. Komunikasi horizontal seringkali dibutuhkan untuk menghemat waktu dan membantu koordinasi. Dalam beberapa kasus, hubungan lateral ini secara formal dilarang. Lebih sering, komunikasi semacam ini secara informal diciptakan untuk memotong hierarki vertikal dan mempercepat aksi. Dari sudut pandang manajemen, komunikasi lateral bisa berarti baik atau buruk. Karena sikap taat dan kaku pada struktur vertikal yang formal untuk segala jenis komunikasi dapat menghambat transfer informasi yang efisien dan akurat, komunikasi lateralbisa membantu. Dalam kasus-kasus semacam ini, komunikasi lateral terjadi dengan sepengetahuan dan dukungan dari atasan. Tetapi, hal ini dapat menciptakan berbagai konflik disfungsional manakala saluran-saluran vertikal yang formal diterobos, ketika para anggota melangkahi atau tidak mau berurusan dengan atasan mereka saat menyelesaikan masalah, atau bila para atasan mengetahui bahwa tindakan mereka telah dibuat atau keputusan telah diambil tanpa sepengetahuan mereka. Kelompok sarjana Komunikasi Amerika yang menulis buku Human Communication (1980) membagi komunikasi atas lima macam tipe, yakni Komunikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*), Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*), Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*), Komunikasi Massa (*Mass Communication*) dan Komunikasi Publik (*Public Communication*). Devito membagi komunikasi menjadi empat macam, yakni komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik, dan komunikasi massa (Cengara, 2007 : 29). Berikut ini akan dibahas lebih lanjut tentang teori yang sesuai dengan judul dan pembahsan penelitian, yaitu komunikasi antar pribadi yang biasa disebut juga sebagai komunikasi Interpersonal.

2.3 Etos Kerja

Menurut Anoraga (1992: 26) Etos Kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja. Bila individu-individu dalam komunitas memandang kerja sebagai suatu hal yang luhur bagi eksistensi manusia, maka Etos Kerjanya akan cenderung tinggi. Sebaliknya sikap dan pandangan terhadap kerja sebagai sesuatu yang bernilai rendah bagi kehidupan, maka Etos Kerja dengan sendirinya akan rendah.

Dalam rumusan Sinamo (2005:151), etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral. Menurutnya, jika seseorang, suatu organisasi, atau suatu komunitas menganut paradigma kerja, mempercayai, dan berkomitmen pada paradigma kerja tersebut, semua itu akan melahirkan sikap dan perilaku kerja mereka yang khas. Itulah yang akan menjadi Etos Kerja dan budaya. Sinamo (2005: 32)

memandang bahwa Etos Kerja merupakan fondasi dari sukses yang sejati dan otentik. Pandangan ini dipengaruhi oleh kajiannya terhadap studi-studi sosiologi sejak zaman Max Weber di awal abad ke-20 dan penulisan - penulisan manajemen dua puluh tahun belakangan ini yang semuanya bermuara pada satu kesimpulan utama; bahwa keberhasilan di berbagai wilayah kehidupan ditentukan oleh perilaku manusia, terutama perilaku kerja. Sebagian orang menyebut perilaku kerja ini sebagai motivasi, kebiasaan (habit) dan budaya kerja.

3 Metodologi Penelitian

Penelitian ini disusun berdasarkan data dan informasi yang mendukung sesuai dengan sifat, permasalahan, dan tujuan dilakukannya penelitian. Dari data dan informasi tersebut, penulis melakukan analisis untuk memperoleh kesimpulan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif.

Menurut Arikunto (2009 : 234) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Tujuan penelitian deskriptif adalah memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri atau lainnya (Sekaran , 2006 : 159).

3.1 Variabel Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono , 2010 : 38).

Penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu :

a. *Independent* Variabel

Dalam penelitian ini, yang disebut variabel bebas adalah komunikasi internal yang terbagi menjadi 3 *sub* variabel yaitu Komunikasi ke atas, Komunikasi ke bawah, dan Komunikasi Horizontal (Masmuh 2010:65)

b. *Dependent* Variabel

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah Etos kerja yang dibagi menjadi 9 ciri-ciri etos kerja yaitu, Disiplin, Jujur, Percaya Diri, Tanggung Jawab, Hemat, Memiliki Jiwa Wirausaha, Mandiri, Memperhatikan Gizi dan Kesehatan, serta Menjalin Komunikasi.

4 Hasil Penelitian

4.1 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Internal

Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Internal

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah Skor	Total Skor	Skor Ideal
		4	3	2	1			

1	Saya memahami instruksi dari atasan dengan baik	f	22	28			50	172	200
		%	43%	57%			100%	86%	
2	Saya memahami pesan yang disampaikan oleh atasan dengan baik	f	18	32			50	168	200
		%	36%	64%			100%	84%	
3	Saya mengakui visi misi perusahaan terutama pada divisi ini sudah dijalankan dengan baik oleh atasan	f	18	31	1		50	167	200
		%	36%	62%	2%		100%	83.5%	
4	Saya mengakui informasi dari atasan sudah sesuai dengan di lapangan	f	15	35			50	165	200
		%	30%	70%			100%	82.5%	
5	Saya mendapatkan pujian dari atasan ketika mendapat prestasi kerja	f	20	29	1		50	168	200
		%	40%	58%	2%		100%	84%	
6	Saya dan atasan mudah mengatur jadwal pertemuan	f	16	30	4		50	162	200
		%	32%	60%	8%		100%	81%	
7	Saya dan atasan sering bertemu saat di kantor	f	22	26	2		50	170	200
		%	44%	52%	4%		100%	85%	
8	Atasan saya mudah menerima ide-ide dari yang lain	f	19	31			50	169	200
		%	38%	62%			100%	84.5%	
9	Atasan saya mendengarkan bawahannya secara objektif	f	17	33			50	164	200
		%	34%	66%			100%	82%	
10	Atasan saya mengambil keputusan sesuai dengan kondisi yang ada	f	14	36			50	164	200
		%	28%	72%			100%	82%	
11	Saya dan atasan mudah berkomunikasi melalui media apapun	f	19	31			50	169	200
		%	38%	62%			100%	84.5%	
12	Saya dan pegawai lain sering berdikusi untuk mengoordinasikan tugas	f	15	34	1		50	164	200
		%	30%	68%	2%		100%	82%	
13	Saya dan pegawai lain sering berkomunikasi	f	13	36	1		50	162	200
		%	26%	72%	2%		100%	81%	
14	Saya dan pegawai lain sering mengatasi masalah bersama-sama	f	12	36	2		50	160	200
		%	24%	72%	4%		100%	80%	
15	Saya dan pegawai lain	f	12	34	4		50	158	200

	sering mengatasi konflik bersama-sama	%	24%	68%	8%		100%	79%	
16	Saya dan pegawai lain sering berkomunikasi untuk membuat pemahan tentang sesuatu yang baru di perusahaan/divisi	f	13	36	1		50	162	200
		%	26%	72%	2%		100%	81%	
17	Saya dan pegawai lain sering mendukung satu sama lain untuk meningkatkan semangat	f	15	35			50	165	200
		%	30%	70%			100%	82.5%	
Jumlah Total								2809	
Jumlah Skor Ideal								3400	
Presentase Total								82.61	

Sumber : Olahan Penulis (2017)

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa presentase total dari seluruh penilaian terhadap komunikasi internal yang berlangsung di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Business Service Area Bandung adalah sebesar 82.61% yang berarti berada pada kategori sangat baik (Sugiyono, 2011:89). Artinya, komunikasi internal baik komunikasi ke atas, ke bawah, dan horizontal sudah berlangsung sangat baik.

4.2 Tanggapan Responden Terhadap Etos Kerja

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Etos Kerja

No	Pernyataan		SS	S	TS	STS	Jumlah Skor	Total Skor	Skor Ideal
			4	3	2	1			
18	Saya datang tepat waktu dan itu meningkatkan semangat serta etos kerja	f	17	29	2	1	50	160	200
		%	34.7%	59.2%	4.1%	2%	100%	80%	
19	Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan itu meningkatkan semangat serta etos kerja	f	16	33	1		50	165	200
		%	32%	66%	2%		100%	82.5%	
20	Saya jujur ketika ada masalah tanpa menyalahkan orang lain	f	14	35	1		50	163	200
		%	28%	70%	2%		100%	81.5%	
21	Saya percaya diri mengambil keputusan sendiri tanpa pengaruh orang lain	f	12	35	3		50	159	200
		%	24%	70%	6%		100%	79.5%	
22	Saya bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan	f	16	33	1		50	165	200
		%	32%	66%	2%		100%	82.5%	
23	Saya menyelesaikan tugas tidak lebih dari waktu tenggat yang	f	13	36	1		50	162	200
		%	26%	72%	2%		100%	81%	

	ditentukan								
24	Saya merasa tidak puas dan mencari terobosan baru untuk menyelesaikan pekerjaan	f	13	33	4		50	159	200
		%	26%	66%	8%		100%	79.5%	
25	Saya melihat tantangan bukan sebagai hambatan	f	15	30	5		50	160	200
		%	30%	60%	10%		100%	80%	
26	Saya melihat kompetensi antar pegawai secara positif	f	16	31	3		50	163	200
		%	32%	62%	6%		100%	81.5%	
27	Saya menyelesaikan tugas secara mandiri	f	12	33	5		50	157	200
		%	24%	66%	10%		100%	78.5%	
28	Saya menyelesaikan masalah secara mandiri	f	12	29	9		50	153	200
		%	24%	58%	18%		100%	76.5%	
29	Saya selalu menjaga kesehatan agar tetap bisa bekerja	f	15	35			50	165	200
		%	30%	70%			100%	82.5%	
30	Saya membina hubungan yang baik dengan atasan	f	17	33			50	167	200
		%	34%	66%			100%	83.5%	
31	Saya membina hubungan yang baik dengan pegawai lainnya	f	19	31			50	169	200
		%	38%	62%			100%	84.5%	
Jumlah Total								2267	
Jumlah Skor Ideal								2800	
Presentase Total								80.96%	

Sumber : Olahan Penulis (2017)

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa presentase total dari nilai rata-rata dari seluruh penilaian terhadap etos kerja yang berlangsung di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Business Service Area Bandung adalah sebesar 80.96% yang termasuk ke dalam kategori baik. Artinya, etos kerja yang ada pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Business Service Area Bandung masih baik namun tidak terlalu baik.

5 Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Etos Kerja (Survey Terhadap PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pada Divisi *Business Service* Area Bandung) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi internal pada etos kerja para pegawai Divisi *Business Service* yang menunjukkan bahwa hipotesis H_1 diterima. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0.844 yang dapat diinterpresentasikan bahwa hubungan antara variabel X dan

variabel Y termasuk ke dalam kategori hubungan sangat kuat. Komunikasi internal mempengaruhi etos kerja sebesar 71.2% dan sisa sebanyak 28.8% dipengaruhi faktor lain.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

1. Penelitian yang dilakukan peneliti hanya meneliti komunikasiinternal terhadap etos kerja. Untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti komunikasi organisasi pada kinerja karyawan.
2. Peneliti membatasi penelitian ini hanya sampai etos kerja saja, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti hingga motivasi kerja.

5.2.2 Saran Praktis

1. Setelah diteliti dan dianalisis, komunikasi internal berpengaruh cukup signifikan terhadap etos kerja. Tetapi, ada beberapa *sub*variabel dari kedua variabel tersebut yang beberapa pernyataannya memiliki nilai yang cukup rendah. Pertama ada pada variabel komunikasi internal, tepatnya pada *sub*variabel komunikasi horizontal. Pernyataan pertama adalah "Saya dan pegawai lain sering mengatasi konflik bersama-sama" yang hanya mendapatkan presentase nilai sebesar 79% yang termasuk ke dalam kategori baik. Artinya para pegawai rata-rata cukup baik dalam mengatasi konfllik bersama-sama. Dalam hal ini, para pegawai harus meningkatkan komunikasi dan ego untuk menyelesaikan konfllik bersama-sama.
2. *Sub*variabel kedua yang memiliki pernyataan dengan nilai rendah ada pada variabel etos kerja (variabel Y) yaitu pada *sub*variabel mandiri. Pernyataan yang memilliki nilai rendah adalah pernyataan "Saya menyelesaika masalah secara mandiri" dengan nilai sebesar 76.5% yang termasuk dalam kategori baik. Artinya para pegawai sudah cukup baik dalam menyelesaikan tugas secara mandiri namun masih harus menyelesaikan tugas bersama dengan pegawai lainnya. Oleh karena itu diharapkan para pegawai semakin mandiri dalam mengerjakan tugas yang dikerjakan tanpa menunggu bantuan pegawai lainnya.

Daftar Pustaka

Anoraga, Pandji. (1992). *Psikologi Kepemimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Cengara, Hafied. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephens P & Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi, Buku 2*. Jakarta : Salemba Empat.

Sinamo, Jansen. (2005). *Delapan Etos Kerja Professional*. Jakarta : Institut Mahardika.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Masmuh, Abdullah. (2010). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang : UMM Press