

# Pelatihan pemberian umpan balik pada manajer untuk meningkatkan persepsi terkait kualitas umpan balik dan kepuasan terhadap komunikasi pengawasan pada karyawan Unit Area PT X = Feedback training for manager to improve perceived feedback quality and satisfaction with supervisory communication on employees of Unit Area PT X

Cynthia Elitha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20516348&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Berdasarkan studi awal, diketahui bahwa karyawan unit Area PT X merasa kurang puas dengan proses komunikasi yang terjalin dengan atasan sehingga berdampak pada penurunan kinerja. Hal ini disebabkan kurangnya kualitas umpan balik dari atasan karena atasan belum mengetahui cara memberikan umpan balik secara efektif kepada anggota tim. Penelitian ini dilakukan dalam dua studi yaitu Studi 1 dengan desain korelasional dan Studi 2 dengan desain pretest-posttest. Studi 1 bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terkait kualitas umpan balik dan kepuasan terhadap komunikasi pengawasan pada karyawan unit Area PT X. Pengambilan data Studi 1 dilakukan kepada 230 karyawan unit Area PT X menggunakan kuesioner persepsi terkait kualitas umpan balik dari Steelman, Levy, & Snell (2004) dan kuesioner kepuasan terhadap komunikasi pengawasan dari Ramirez (2012). Hasil Studi 1 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara persepsi terkait kualitas umpan balik dan kepuasan terhadap komunikasi pengawasan ( $r = 0.364$ ,  $p < 0.01$ ). Selanjutnya, hasil tersebut ditindaklanjuti pada Studi 2 dengan memberikan intervensi pelatihan pemberian umpan balik kepada 9 Facility Manager di unit Area PT X. Studi 2 bertujuan untuk mengetahui efektivitas intervensi tersebut dalam meningkatkan pengetahuan manajer terkait proses pemberian umpan balik secara efektif kepada anggota tim. Hasil Studi 2 menunjukkan bahwa sesudah pelatihan, terdapat peningkatan pengetahuan yang signifikan pada manajer dalam memberikan umpan balik secara efektif dengan peningkatan sebesar 45% ( $t = -7.031$ ,  $p < 0.05$ ). Dengan demikian, hasil ini dapat menjadi dasar peningkatan persepsi terkait kualitas umpan balik dan kepuasan terhadap komunikasi pengawasan pada karyawan unit Area PT X.

.....Based on preliminary study, employees of unit Area PT X were found not satisfied with communication established with their superiors, resulted in decreased performance. This is due to lack of feedback quality provided by superiors because they do not know how to provide effective feedback to team members. This research was conducted in two studies which Study 1 represents correlational design and Study 2 represents pretest- posttest design. Study 1 aims to determine relationship between perceived feedback quality and satisfaction with supervisory communication among employees of unit Area PT X. Study 1 was conducted on 230 employees of unit Area PT X using perceived feedback quality questionnaire from Steelman, Levy, & Snell (2004) and satisfaction with supervisory communication questionnaire from Ramirez (2012). Results of Study 1 indicated that there was significant and positive relationship between perceived feedback quality and satisfaction with supervisory communication ( $r = 0.364$ ,  $p < 0.01$ ). Furthermore, these results were followed up in Study 2 by providing feedback training intervention to 9 Facility Managers in unit Area PT X. Study 2 aims to determine effectiveness of interventions in increasing manager's knowledge about how to give feedback effectively to team members. Results of Study 2 showed that after training, there was significant increase in managers' knowledge about how to give an effective feedback, with an increase of

45% ( $t = -7.031, p < 0.05$ ). Thus, these results can be the basic step for increasing perceived feedback quality and satisfaction with supervisory communication on employees of unit Area PT X.