

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PETUGAS
STRUKTURAL DI AKADEMI KEPERAWATAN DAN
AKADEMI KEBIDANAN PEMERINTAH
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH

**JAMILAH RITONGA
NPM. 131804063**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PETUGAS
STRUKTURAL DI AKADEMI KEPERAWATAN DAN
AKADEMI KEBIDANAN PEMERINTAH
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada
Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**JAMILAH RITONGA
NPM. 131804063**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Langkat

N a m a : Jamilah Ritonga

N P M : 131804063

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



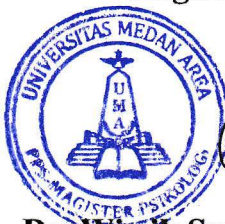
Dr. Sjahril Effendy P, M.Si, MA, M.Psi, MH



Suryani Hardjo, S.Psi, MA

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur



Dr. Wiwik Sulistyaningsih, M.Si



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah di uji pada Tanggal 26 Agustus 2015

N a m a : Jamilah Ritonga

N P M : 131804063



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd

Sekretaris : Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Si

Pembimbing I : Dr. Sjahril Effendy P, M.Si, MA, M.Psi, MH

Pembimbing II : Suryani Hardjo, S.Psi, MA

Penguji Tamu : Dr. Kaiman Turnip, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 26 Agustus 2015

Yang menyatakan,




Jamilah Ritonga

ABSTRAK

Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Petugas Struktural Di Akademi Keperawatan Dan Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Langkat

Oleh
Jamilah Ritonga

Penelitian ini bertujuan ingin melihat Hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dengan Kinerja. Hipotesis yang diajukan adalah;1). Ada ubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja, 2). Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. 3). Ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dengan Kinerja.

Penelitian ini dilakukan terhadap 53 orang tenaga struktural Akper dan Akbid Langkat, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total sampling*. Alat pengumpul data yaitu berupa metode dokumentasi dan metode Skala, yaitu Skala Kepuasan kerja, dan skala komunikasi interpersonal. Analisa data yang digunakan adalah Regresi Berganda.

Hasil penelitian adalah; 1). Terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien $F_{reg} = 90,860$; $p = 0,000$ dimana $p < 0,050$. menandakan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal dan semakin baik kepuasan kerja maka akan semakin baik kinerja, dan sebaliknya semakin buruk komunikasi interpersonal dan semakin rendah kepuasan kerja maka akan semakin rendah kinerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. 2). Ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pada petugas struktural dengan sumbangan 74,8%. 3). Ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja, dengan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 69,4%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja) terhadap kinerja adalah sebesar 77,6%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 22,4% pengaruh dari faktor lain terhadap kinerja.

Kata Kunci : Kinerja, Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada ALLAH Yang Maha Kuasa penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis mengakui bahwa tesis ini tidak akan selesai tanpa adanya Dukungan ,pertimbangan dan motivasi dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut layak nya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Retno Astuti, M Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Wiwik Sulistyarningsih, M Si, selaku Ketua Program Studi Psikologi Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. Munir, M Pd, sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan terhadap penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. Syahril Effendy, M Si, MA, M Psi, sebagai Pembimbing I tesis dan sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan selama penulisan tesis ini.
5. Ibu Suryani Hardjo, S Psi, M A, sebagai Pembimbing II tesis dan sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dari awal hingga selesainya tesis ini.
6. Bapak Dr. Kaiman Turnip, M Si, sebagai Dosen Penguji Tamu yang telah memberikan waktu dan bimbingan pada tesis ini.
7. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, M Si sebagai Sekretaris Penguji tesis yang telah membantu pada saat pengujian tesis ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah membantu penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.

9. Sahabat-sahabat di perkuliahan seangkatan tahun 2013 Program Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area.
10. Ibu Direktur Akper Pemerintah Kabupaten Langkat Hj. Sudariyati, SST, M Kes dan Ibu Direktur Akbid Pemerintah Kabupaten Langkat Dahlia Rosa, SST, M Kes.
11. Rekan sejawat dan seluruh civitas Akper-Akbid Pemerintah Kabupaten Langkat.
12. Keluarga besar yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini berguna dan bermanfaat di kemudian hari, terimakasih.

Stabat , Agustus 2015

Penulis.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Komunikasi Interpersonal	12
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	12
2. Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi	14
3. Aspek – aspek Komunikasi Interpersonal.....	16
4. Pentingnya Komunikasi Interpersonal	18
5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	28
6. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal.....	28
B. Kepuasan Kerja.....	31
1. Pengertian Kepuasan kerja.....	31
2. Teori-teori Kepuasan Kerja.....	33
3. Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja	38
C. Kinerja Karyawan	39
1. Pengertian Kinerja Karyawan	39
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan	41
3. Kriteria Penilaian Kinerja	44
4. Penilaian Kinerja karyawan	46
5. Manfaat Penilaian Kinerja	57
6. Metode Penilaian Karyawan	60
7. Validitas dan Reliabilitas Penilai (Rater).....	61
D. Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Langkat	64

E. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat.....	65
F. Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Langkat Pemerintahan Kabupaten Langkat.....	66
G. Kerangka Penelitian.....	69
H. Hipotesis	69
BAB III METODE PENELITIAN	70
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	70
B. Jenis Penelitian.....	70
C. Variabel Penelitian.....	70
D. Devenisi Operasional	71
E. Populasi dan Sampel	72
F. Validitas dan Reliabilitas alat ukur	76
G. Merode Analisis Data.....	79
BAB IV PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Persiapan Penelitian	81
B. Pelaksanaan Penelitian.....	86
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	87
D. Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN'	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi terdapat dalam kehidupan manusia. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan tertentu (Robbins, 2007). Secara eksplisit, definisi tersebut mengasumsikan kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi manusianya. Pola interaksi sumber daya manusia dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis.

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, karyawan dalam organisasi yang pada akhirnya akan menjalankannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kualitas yang baik dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya keberhasilan organisasi tidak akan tercapai. Kontribusi karyawan pada suatu organisasi akan menentukan maju ataupun mundurnya organisasi.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang akan memikirkan kepuasan kerja para karyawannya, dengan kepuasan kerja yang di dapat oleh karyawan akan menimbulkan semangat karyawan untuk bekerja lebih baik lagi, namun bila karyawan dalam suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan maka mereka

cenderung akan mencari organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan ataupun melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada organisasi agar memikirkan kepuasan karyawan.

Pada saat berada pada abad ke 21, tantangan yang langsung di hadapi adalah globalisasi dengan segala implikasinya. Agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Douglas (1996) menjelaskan bahwa Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Menurut Hadipranata (1999), perasaan yang positif dalam bekerja merupakan susunan keyakinan, perasaan dan kecenderungan perilaku yang memunculkan semangat kerja karena penataan kebutuhan, pengendalian tuntutan dan pemantaban selera karyawan. Kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan serta menciptakan perasaan yang positif pada diri karyawan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi bahwa organisasi mampu memenuhi keinginan-keinginannya sehingga lebih banyak memberikan kontribusi dalam bentuk waktu dan tenaga. Randall, *et. al.*, (1999) mengemukakan bahwa organisasi profit sangat membutuhkan waktu dan usaha yang besar dari karyawannya untuk mencapai kinerja kerja yang maksimal. Hal ini memunculkan semangat produktifitas yang tinggi pada diri karyawan untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh. 2006. Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang
- As'ad, M. 2000. Psikologi Industri. Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Liberty
- Brunetto, Y. and Farr-Wharton, R. 2002. *The Impact of Supervisor Communication on the Job Satisfaction of Early Career Police Officers*. Queensland Australia: IFSAM 2002 Conference Gold Coast.
- Davis, K. and Newstrom, J.W. 1989. *Human Behavior at Work*. Singapore: McGraw-Hill.
- De Vito, J.A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. (terjemahan: Agus Maulana). Jakarta: Professional Books.
- Dubrin, A.J. 1984. *Foundation of Organizational Behavior an Applied Perspective*. New Jersey: Prentice-Hall.Inc.
- Dunnette, M.D. 1982. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Raid McNally.
- Elliot, L. 2001. Job Satisfaction Falls to Public Workers. *The Guardian Magazine*.<http://www.society.guardian.co.uk/commongood/story/.html>
- Fink, S.L., Jenk, R.S. and Willits, R.D. 1983. *Designing and Managing Organization*. New York: Richard D. Irwin.Inc.
- Flippo, E.B. 1984. *Personnel Management*. New York: McGraw Hill Book Co.
- Gillmer, B. 1984. *Applied Psychology*. New Delhi: McGraw-Hill Publishing, Co.Ltd.
- Hadi, S. 2007. *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kerlinger, F.N. 1990. *Foundation of Behavioral Research*. Third edition. New York: Holt, Rienhart and Winston. Inc.
- Kreitner, Robert, dan Kinicki, Angelo. 2005. Perilaku Organisasi (Organizational Behavior). Buku 1 edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.

- Luthans, F. 1992. *Organizational Behavior*. Tokyo: Mc Graw-Hill International Book Co.
- Locke, E.A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. (ed: Dunnette).
- Meyer, J.P. 1999. Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment that Counts. *Journal of Applied Psychology*.74: 152-156.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., and Smith, C.A. 1993. Commitment Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78: 538-551.
- Miner, J.B. 1992. *Industrial-Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill.Inc.
- Randall S. Schuler & Susan E. Jackson. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia "Menghadapi Abad ke-21"*. Jakarta: Erlangga
- Robbins, S.P. 2007. *Organizational Theory: Structure, Design and Applications*. Prentice-Hall.Inc.
- Siegel, L. and Lane, I.M. 1997. *Personnal and Organizational Psychology*. Illonois, Richard D. Irwin.Inc.
- Spector, Paul E. (1997), *Job Satisfaction Survey*. Department of Psychology. University of South Florida
- Spitzberg, B.H. and Cupach, W.R. 1999. *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag.
- Staw, B.M. 1991. *Psychology Dimensions of Organizational Behavior*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Steers Richard. M.. 1999. *Efektivitas Organisasi. (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga
- Tarigan, Agripa Fernando. 2011. *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Organisasi Sektor Publik*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Tubbs, L. Stewart Moss, Sylvia (1992). *Human Communication : Prinsip – Prinsip Dasar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Udo-In yand, P. 1991. *Worker Satisfaction and Communication Pattern on Conctruction Job-sites*. Philadelphia. Pennsylvania.
<http://asceditor.unl.edu/archives/1991/Udo-Inyang91.html>

Wexley, K.N. and Yukl, G. 1997. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Home wood. Illinois, Richard D. Irwin Inc.