

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN
MARKETING KOMUNIKASI PT. IMKOM (INSPIRASI
MEDIA KOMUNIKASI)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Sebahagian Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana*

**OLEH:
SITI MARDIAH
16.860.00049**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN
MARKETING KOMUNIKASI PT. IMKOM (INSPIRASI
MEDIA KOMUNIKASI)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Sebahagian Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana*

**OLEH:
SITI MARDIAH
16.860.00049**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**



HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN MARKETING KOMUNIKASI PT. IMKOM (INSPIRASI MEDIA KOMUNIKASI).

NAMA : SITI MARDIAH

NPM : 168600049

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Nini Sri Wahyuni, M.Pd, M.Psi, Psikolog

Eryanti Novita, M.Psi, Psikolog

MENGETAHUI:

Ka. Bagian

Dekan

(Arif Fachrian, M.Psi, Psikolog)

(Dr. Hj. Niswah Fadilah, M.Psi, Psikolog)

Tanggal Sidang Meja Hijau

14 Januari 2021

i

ii

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas
Medan Area Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana (S1) Psikologi

Pada Tanggal

14 Januari 2021

Mengesahkan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

Dekan

(Dr. H. Riyandi Fakhri, M.Psi, Psikolog)

Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Nini Sri Wahyuni, S. Psi, M.Pd, M.Psi, Psikolog
2. Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi, Psikolog
3. Endang Haryati, S.Psi, M.Psi, Psikolog
4. Suryani Hardjo, S.Psi, MA, Psikolog

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri, adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademikyabg saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 Januari 2021



Siti Mardiah

16.860.0049

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Mardiah

NPM : 168600049

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Marketing Komunikasi PT. Imkom (Inspirasi Media Komunikasi)**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 10 Januari 2021

Yang Menyatakan


(Siti Mardiah)

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN MARKETING KOMUNIKASI PT. IMKOM (INSPIRASI MEDIA KOMUNIKASI)

Siti Mardiah

16.860.00049

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada Karyawan Bagian Marketing Komunikasi PT. Imkom Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Imkom Medan bagian marketing komunikasi yang berjumlah 40 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling* yaitu seluruh karyawan bagian marketing komunikasi. Teknik pengambilan data dengan menggunakan metode *skala likert*. Analisa data menggunakan analisis *product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya korelasi dengan 0,475 p 0,002, hal ini berarti komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja tergolong tinggi, yaitu ada korelasi positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian marketing komunikasi PT. Imkom Medan. Dimana semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin tinggi kepuasan kerja, sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja. Adapun koefisien determinan dari korelasi tersebut adalah sebesar $r^2 = 0,226$ artinya Komunikasi Interpersonal memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan kerja sebesar 22,6%.

Kata kunci: Komunikasi interpersonal, Kepuasan kerja

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN INTERPERSONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION IN EMPLOYEES OF MARKETING COMMUNICATION PT. IMKOM (COMMUNICATION MEDIA INSPIRATION)

Siti Mardiah

16.860.00049

This research aims to find out the correlation between interpersonal communication and job satisfaction in Employees of Communication Marketing Department PT. Imkom Medan. This research uses a quantitative approach. The subject of this study is employees of PT. Imkom Medan is a communication marketing department with 40 employees marketing communication. Sampling technique using the method of total sampling is all employees marketing communication. Data retrieval techniques using the *likert scale* method. Data analysis using product moment analysis. The results of this study showed that there is a correlation with 0.475 p 0.002, this means interpersonal communication and job satisfaction are high, i.e. there is a significant positive correlation between interpersonal communication and job satisfaction in employees of pt communication marketing section. Imkom Medan. Where the higher interpersonal communication, the higher the job satisfaction, the lower the interpersonal communication, the lower the job satisfaction. The determinant coefficient of the correlation is $r^2=0.226$ meaning Interpersonal Communication contributes effectively to job satisfaction by 22.6%.

Keywords: interpersonal communication, job satisfaction

MOTTO

Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya.

Hiduplah seakan kau akan mati hari ini.

-James Dean



Persembahan

Bismillahirrahmanirrahim

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Karena taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberiku kekuatan., membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas nikmat dan kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya aku bisa sampai di titik ini. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi

Mama dan Bapak tercinta

Sebagai tanda cinta, hormat dan terimakasih yang tak terhingga ananda persembahkan karya sederhana ini kepada Mama (Sry Handayani) dan Bapak (H.Izhar Iskandar) yang telah memberiku cinta dan kasih sayang tiada tara, memberiku dukungan dan mengajarku banyak hal, dan berusaha memberi semua apa yang ku mau, yang takkan mungkin bisa terbalas semua pengorbanannya. Semoga pencapaian sederhana ini bisa membuat Alm. Mama dan Bapak bahagia karena ananda sadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Bapak dan Alm. Mama terutama, terimakasih untuk semua pengorbanannya.

Kakak, Abang dan orang terdekatku

Sebagai tanda terimakasih, kupersembahkan karya sederhana ini untuk kakak dan abangku Ahmad Fuad Rizaldi dan Ayu Wulandari. Terimakasih telah banyak membantu juga memberi semangat dan inspirasi untukku dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga semua kebaikan selalu mengiringi setiap langkah kita.

Sahabatku, dan teman – temanku

Sebagai tanda terimakasih, kupersembahkan skripsi ini untuk sahabatku (Akis dan Iky) terimakasih telah menyediakan telinga untukku berkeluh kesah, serta selalu memberiku bantuan saat aku membutuhkannya. Kepada semua teman – teman Psikologi 2016 yang tak bisa kusebutkan satu persatu terimakasih karena kalian jugalah aku bisa sampai dititik ini.

Dosen pembimbing Tugas Akhir

Ibu Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Pd selaku pembimbing satu dan Ibu Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing dua, terimakasih sudah banyak membantu saya selama ini, membimbing, menasehati serta mengarahkan saya hingga skripsi ini bisa terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian marketing komunikasi pt. Imkom (inspirasi media komunikasi)”.

Dalam skripsi ini dibahas mengenai hubungan komunikasi interpersonal untuk mengetahui kepuasan kerja mana yang memiliki komunikasi interpersonal yang paling tinggi. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Medan, 1 Januari 2021

Penulis

Siti Mardiah

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Yayasan Perguruan Haji Agus Salim
3. Kepada Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc
4. Kepada Dekan fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Ibu DR. HJ. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog.,
5. Kepada Wakil Dekan Bid. Akademik Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi
6. Kepada Ibu Nini Sri Wahyuni, S. Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing I Peneliti yang selalu memberikan bimbingan, arahan dorongan dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada Ibu Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II peneliti yang selalu memberikan bimbingan, arahan dorongan dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan penulis banyak hal mengenai psikologi selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Kepada seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area: Bang Amril, Bang Agus, Kak Isra, Kak Janah, Kak Masnah, Kak Citra, Buk

Tris, Buk Tati, kak oni yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.

10. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak H. Izhar Iskandar dan Mama Sry Handayani yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kemudian terima kasih banyak untuk saudara tercinta Ayu Wulandari, S.E., Ahmad Fuad Rizaldi, Annisa Putri Siregar, Anggia Yudistira, S.M telah memberikan dukungan serta perhatian kepada peneliti.
12. Kepada Direktur Utama Bapak Chandra Dinata Suars yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
13. Kepada karyawan karyawan Imkom yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian.
14. Kepada teman-temanku Shofia Balqis, Annisa Rizky. Terima kasih atas segala bantuan berupa motivasi, dukungan, semangat, hiburan.
15. Dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Karyawan.....	12
1. Pengertian Karyawan.....	12
2. Karyawan PT. IMKOM Medan.....	12
B. Kepuasan Kerja.....	13

1. Pengertian Kepuasan Kerja	13
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	16
3. Ciri-Ciri Kepuasan Kerja	19
4. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	20
5. Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	23
6. Pengukuran Kepuasan Kerja	25
7. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja	27
C. Komunikasi Interpersonal.....	29
1. Pengertian Komunikasi	29
2. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	29
3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	31
4. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal	32
5. Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Interpersonal	36
D. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja	37
E. Kerangka Konseptual	40
F. Hipotesis	42
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
A. Tipe Penelitian	43
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	43
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Alat Pengumpulan Data	47
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	49
1. Validitas	49
2. Reliabilitas.....	51
G. Analisa Data	52

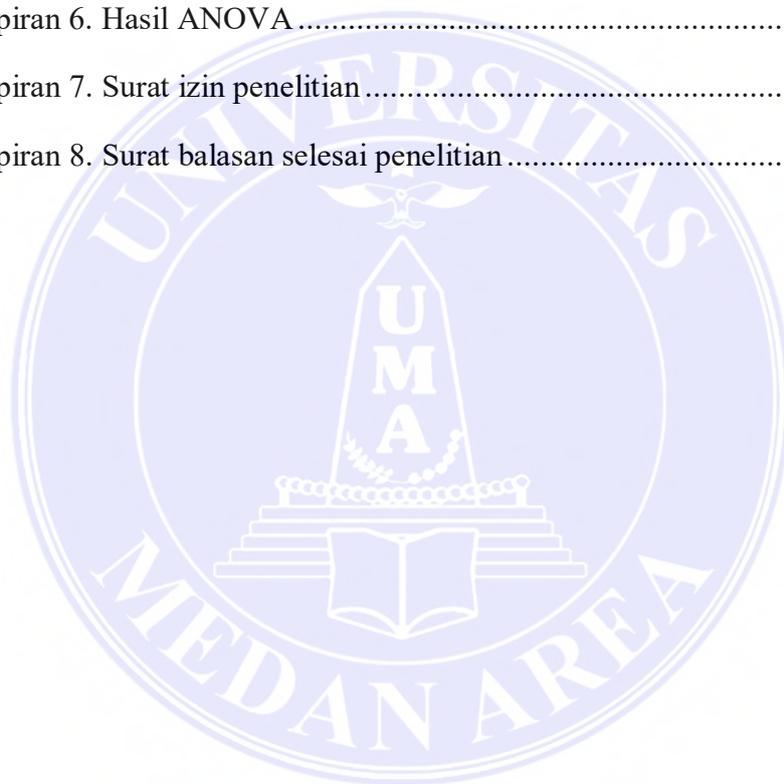
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Orientasi Kancah Penelitian	54
1. Orientasi Kancah Penelitian	54
B. Persiapan Penelitian	55
1. Persiapan Administrasi	55
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian	56
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian	56
C. Pelaksanaan Penelitian	60
1. Hasil Uji Coba Skala Komunikasi Interpersonal.....	61
2. Hasil Uji Coba Skala Kepuasan Kerja.....	63
D. Analisis dan Hasil Data Penelitian.....	65
1. Uji Asumsi.....	65
2. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	67
3. Hasil perhitungan Analisis Data <i>Person Product Moment</i>	71
E. Pembahasan	72
BAB V.....	76
SIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel.1	57
Distribusi Butir Skala Komunikasi Interpersonal sebelum Uji Coba	57
Tabel .2	59
Distribusi Butir Skala Kepuasan Kerja sebelum uji coba	59
Tabel.3	62
Distribusi Butir Komunikasi Interpersonal Setelah uji Coba	62
Table 4.	64
Distribusi Butir Skala Kepuasan Kerja setelah uji coba	64
Table.5	66
Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	66
Tabel.6	67
Hasil Perhitungan Uji Linearitas	67
Korelasional	67
Tabel.7	69
Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	69
Table 8.	72
Perhitungan r <i>Pearson Product Moment</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Komunikasi Interpersonal & Kepuasan Kerja	83
Lampiran 2. Data sebar skala Komunikasi Interpersonal.....	83
Lampiran 3. Reliabilitas skala komunikasi interpersonal.....	85
Lampiran 4. Data sebar kepuasan kerja.....	89
Lampiran 5. Reliabilitas skala kepuasan kerja.....	91
Lampiran 6. Hasil ANOVA	96
Lampiran 7. Surat izin penelitian	97
Lampiran 8. Surat balasan selesai penelitian	98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya hubungan antara perusahaan dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Di satu sisi perusahaan ingin mendapatkan keuntungan yang besar, disisi lain karyawan menginginkan harapan dan kebutuhan tertentu yang harus terpenuhi. Kebutuhan perusahaan pada karyawannya terletak didalam sumber daya manusia (Jonerson, 2014).

Sumber daya manusia merupakan penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan organisasi, dengan kata lain sumber daya manusia adalah aset utama perusahaan, kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia yang tangguh semakin diperlukan apalagi dalam menghadapi World Trade Organization 2020 dan era pasar bebas sekarang ini, oleh karena itu perusahaan membutuhkan manusia-manusia yang berkualitas tinggi, memiliki daya saing yang baik sehingga tenaga kerja indonesia tidak akan kalah dengan tenaga kerja dari luar negeri (Jonerson,2014).

Karyawan adalah aset yang paling berharga dan menguntungkan bagi perusahaan untuk jangka panjang, maka perusahaan harus memberikan perhatian lebih pada karyawan-karyawannya. Perusahaan harus bisa mencapai tujuannya secara efektif dan efisien, dengan membutuhkan karyawan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Upaya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan loyal dibutuhkan komitmen kerja yang tinggi dari karyawan

(Jonerson, 2014). Dalam setiap organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut dituntut memiliki kemampuan yang berkualitas untuk mendukung tercapainya tujuan dalam organisasi. Maju atau mundurnya kehidupan manusia, terwujud atau tidaknya cita-cita manusia tergantung pada sumber daya manusia, kemampuannya untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, termasuk sumber daya manusianya dengan lebih efisien, efektif dan produktif (Suriati, 2010).

Marketing communication juga dapat dinyatakan sebagai kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan pesan pada konsumen dengan menggunakan berbagai media, dengan harapan agar komunikasi dapat menghasilkan tiga tahap perubahan, yaitu perubahan pengetahuan, perubahan sikap dan perubahan tindakan yang dikehendaki. *Marketing communication* juga merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat strategi pemasaran, guna meraih segmentasi yang lebih luas.

Kennedy dan Soemanagara (2009) menjelaskan, kegiatan *marketing communication* adalah kegiatan pemasaran yang menggunakan teknik-teknik komunikasi yang berfungsi memberikan informasi kepada orang banyak agar tujuan komunikasi yang berfungsi terjadi peningkatan pendapatan atas penggunaan jasa atau pembelian produk yang ditawarkan.

Sebagai karyawan perlu memiliki kepuasan kerja yang baik seperti menurut Spector (dalam Javad, 2012) menyatakan kepuasan kerja adalah sejauh mana orang menyukai kepuasan atau ketidakpuasan pekerjaan mereka, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah reaksi afektif umum atau global yang dipegang oleh

individu tentang pekerjaannya. Locke (2012) menjelaskan kepuasan kerja adalah penilaian seseorang terhadap pencapaian pekerjaannya yang dianggapnya menjadi sebuah hal penting untuk dicapai sebagai sebuah kebutuhan dasar seseorang. Selain itu Locke juga menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan mencerminkan penimbangan dua nilai: (1) pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seseorang individu dengan apa yang ia terima, dan (2) pentingnya apa yang diinginkan bagi individu. Menurut Locke (2012) seorang individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung bagaimana individu mempersepsikan adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian antara keinginan dan apa yang didapatkan.

Ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Hamid (dalam Arini, 2013) bekerja sepenuh waktu, disiplin dalam bekerja, jujur, loyalitas tinggi, penuh dedikasi. Ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah antara lain sering mengeluh, mengalami kebosanan, sering absen, tidak disiplin, terjadinya kesalahpahaman antar karyawan yang mengakibatkan karyawan cenderung bekerja secara individual dan mengabaikan lingkungan kerja.

Menurut lain dari Gilmer (dalam, Edy Sutrisno, 2009) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan (supervisi), faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

Dukungan yang terwujud dalam berkomunikasi adalah dukungan verbal yakni memberikan informasi yang dibutuhkan oleh seseorang. Achroza (2013) dalam penelitiannya mengatakan bahwa faktor penting dalam dukungan verbal

menuntut adanya sebuah kemampuan berkomunikasi yang baik. Dengan kata lain untuk mendapatkan sebuah dukungan sosial, kemampuan komunikasi interpersonal individu dengan individu lainnya merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki. Dengan dukungan verbal, individu dapat berinteraksi dan mendapatkan banyak informasi, serta menimbulkan keakraban sosial, serta manfaat emosional bagi individu yang akan berdampak pada kepuasan kerja seorang karyawan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui observasi yang didapatkan bahwa ada beberapa indikator yang mengarah pada kepuasan kerja karyawan, saat observasi berlangsung terlihat beberapa karyawan sedang mengabaikan pekerjaannya yang sangat santai dikursinya sambil bernyanyi dan bermain game pada saat jam kerja, dan juga terlihat karyawan yang sedang bercerita dengan karyawan disebelahnya sehingga membuat ruangan menjadi tidak kondusif, dan masih adanya karyawan yang jarang masuk kantor yang membuat pekerjaan menjadi terbengkalai. Perusahaan tidak memiliki jam waktu kerja yang tetap, masuknya jam 09.00 tapi kebanyakan karyawan yang lain datangnya jam 10.00/11.00 dan waktu pulang jam kerja juga tidak memiliki jam pulang yang tetap seharusnya hanya sampai jam 18.00 kadang bisa sampai jam 19.00/20.00. beberapa karyawan juga sering mengeluh karena tugas yang diberikan pimpinan tidak sesuai sehingga menimbulkan rasa kurang senang pegawai dalam melaksanakan tugas tersebut, mengerjakan pekerjaan yang diluar tugas yang diberikan membuat karyawan merasa terpaksa dalam melaksanakan tugasnya terlihat dari cara penyelesaian tugas yang cenderung lambat sehingga menjadi menumpuk. Hal ini membuat kurangnya profesionalitas kerja.

Karyawan dalam suatu perusahaan akan berusaha mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi hal yang penting dalam suatu perusahaan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Hal tersebut dikarenakan ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, karyawan tersebut akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan, sedangkan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah, karyawan tersebut akan melihat pekerjaannya sebagai suatu hal yang membosankan, dengan kata lain karyawan tersebut bekerja dengan terpaksa.

Berdasarkan observasi yang dilakukan didapatkan bahwa kepuasan kerja karyawan yang terjadi di PT. IMKOM Medan masih ada karyawan yang jarang masuk kantor, tidak disiplin dalam bekerja, kurangnya profesionalitas kerja, komunikasi antara atasan dan bawahan yang kurang efektif. Kondisi ini diduga adanya kecenderungan kepuasan kerja yang rendah. Kepuasan kerja bagi karyawan atau pegawai sangat diperlukan karena kepuasan kerja akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Adanya ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi organisasi maupun bagi karyawan itu sendiri.

Saat peneliti sedang melakukan observasi, salah satu karyawan yang bekerja dibagian marketing komunikasi memiliki keluhan terhadap kerja yang mereka alami. sering terjadinya kesalahpahaman, kesalahpahaman yang terjadi antar karyawan dan atasan misalnya yang sering terjadi adalah masalah tempat atau izin, dan budget tambahan yang harus dikeluarkan dilapangan yang menyebabkan perdebatan terjadi, gaji yang diterima tidak sesuai, tidak memiliki jam waktu kerja yang tetap, pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan terkadang diluar dari tugasnya sendiri,

kurang terjalannya keakraban sesama pegawai dan antara pegawai dengan pimpinan.

“gimana ga salahpahaman kak, asal setiap rapat dan briefing pimpinan kami tidak pernah memberikan kesempatan kami untuk mengeluarkan pendapat. Asal ada salah satu karyawan yang berpendapat dia seperti ragu dan tidak percaya jadi pun kami jadinya bingung mau kekmana lagi. Kalo ada karyawan yang ga datang namun ada pekerjaan yang memang harus ada dihari ini dan sudah deadline, ya pimpinan kami bakal memberikannya kekami untuk kami selesaikan. Padahal pekerjaan itu diluar dari tugas kami tapi mau kekmana pun terpaksa kami selesaikan juga dengan rasa yang kurang semangat makanya kami jadi lembur kadang juga udah lembur ga dikasih bonus.”

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh apabila nilai-nilai yang dimiliki karyawan sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam perusahaan/organisasi sehingga karyawan akan lebih puas dan memegang teguh pekerjaannya yang menimbulkan komunikasi yang baik terhadap pimpinan dan rekan kerja lainnya.

Komunikasi adalah proses penerimaan dan penyampaian serta pemahaman pada waktu yang sama tanpa ada awal dan akhir. Semua komunikasi melibatkan pengiriman simbol dengan makna tertentu. Simbol-simbol ini dapat berupa simbol verbal dan non verbal. Ketepatan penyampaian simbol-simbol dalam komunikasi tergantung pada seberapa jauh ketepatan penerimaan dalam menafsirkan informasi

yang disampaikan oleh pengirim. Dengan adanya ketepatan informasi ini maka terjadilah apa yang dinamakan dengan penerima mengetahui apa yang diketahui pengirim, penerima menilai sebagaimana pengiriman menilai, penerima merasakan apa yang dirasakan pengirim dan memutuskan apa yang diputuskan oleh pengirim (Rakhmat 2000).

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi berbalas antara dua orang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau meraih hasil yang diharapkan (Rakhmat 2000). Menurutnya, dalam komunikasi interpersonal terdapat orang yang menyampaikan pesan, pesan yang akan disampaikan dalam komunikasi serta orang yang menerima pesan.

Purwanto (dalam Sunyoto, 2013) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih dalam dialog yang terbuka, jujur dan hangat, keduanya menganggap sebagai teman bicara yang setara, saling menghargai sebagai pribadi sehingga tidak akan terjadi yang satu mendikte yang lain.

Jenis komunikasi ini dianggap paling efektif untuk mengubah sikap pendapat, atau perilaku berhubung prosesnya yang dialogis, sifat dialogis itu ditunjukkan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung. Jadi komunikator mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga, komunikator mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau ditolak, berdampak positif atau negatif. Jika tidak diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikator untuk bertanya.

Arus informasi di perusahaan selalu berjalan terus menerus. Proses informasi tersebut tentu saja melibatkan interaksi antar karyawan dalam penyampaian dan penerimaan informasi perusahaan. Apabila karyawan ditempatkan di suatu pekerjaan tertentu memiliki komunikasi interpersonal yang kurang baik dengan rekan kerjanya, maka karyawan tersebut akan mengalami beberapa kendala dalam timnya di antaranya adalah kesalahpahaman antar karyawan yang mengakibatkan karyawan cenderung bekerja secara individual dan mengabaikan lingkungan kerja sekitarnya. Hal tersebut tentu saja berdampak pada pekerjaan karyawan yang menjadi tidak maksimal sehingga mengakibatkan karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dilaksanakan, karyawan cenderung malas dalam bekerja, bahkan kepuasan kerja yang rendah dapat menjadi alasan karyawan keluar dari perusahaan. Beberapa akibat yang di timbulkan oleh masalah komunikasi interpersonal yang mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja pada karyawan tentu saja dapat merugikan pihak perusahaan karena perusahaan akan mengalami kendala dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti merasa perlu membahas lebih lanjut melakukan penelitian tentang komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja sesuai dengan temuan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul **“HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN MARKETING KOMUNIKASI PT. IMKOM (INSPIRASI MEDIA KOMUNIKASI)”**.

B. Identifikasi Masalah

Karyawan adalah aset yang paling berharga dan menguntungkan bagi perusahaan untuk jangka panjang, maka perusahaan harus memberikan perhatian lebih pada karyawan-karyawannya. Perusahaan harus bisa mencapai tujuannya secara efektif dan efisien, dengan membutuhkan karyawan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

kepuasan kerja karyawan yang terjadi di PT. IMKOM Medan masih ada karyawan yang jarang masuk kantor, tidak disiplin dalam bekerja, kurangnya profesionalitas kerja, komunikasi antara atasan dan bawahan yang kurang efektif. Kondisi ini diduga akan dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. kepuasan kerja bagi karyawan atau pegawai sangat diperlukan karena kepuasan kerja akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Adanya ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi organisasi maupun bagi karyawan itu sendiri. kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh apabila nilai-nilai yang dimiliki karyawan sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam perusahaan/organisasi sehingga karyawan akan lebih puas dan memegang teguh pekerjaannya yang menimbulkan komunikasi yang baik terhadap pimpinan dan rekan kerja lainnya.

Berdasarkan penjabaran permasalahan yang telah dijelaskan diatas, peneliti mengambil satu faktor yang mengakibatkan tingkat kepuasan kerja karyawan menurun yaitu komunikasi interpersonal, yang akan dijadikan sebagai variabel bebas pada penelitian ini.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini mengenai Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Imkom Medan bagian marketing komunikasi sebanyak 40 orang karyawan. Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan pada penelitian ini di ukur berdasarkan aspek-aspek kedua variabel.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan ketertarikan dan permasalahan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini berangkat dari pertanyaan apakah ada hubungannya komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan di PT. Imkom Medan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Imkom Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengelola Sumber Daya Manusia pada karyawan khususnya mengenai komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi PT. Imkom dan memberikan informasi tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam membentuk kepuasan kerja. Artinya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak manajemen PT. Imkom dalam mengetahui komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dari para karyawan, sehingga dengan diketahuinya hal tersebut dapat diambil langkah-langkah untuk meningkatkan komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Menurut Taylor (dalam Arini, 2013) karyawan merupakan komunitas ekonomis yang termotivasi untuk bekerja berdasarkan kebutuhan keuangan mereka. Sedangkan menurut Sierma (dalam Arini, 2009), karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa karyawan, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti. Sementara itu menurut (Collar, 2012) karyawan adalah pekerja yang melakukan pekerjaan dikantor baik itu dalam sektor pemerintahan atau non pemerintahan.

2. Karyawan PT. IMKOM Medan

PT. IMKOM Medan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang Event organizer dan Advertising, dimana kebijaksanaan untuk menggerakkan dan mengendalikan karyawannya, perlu mendalami masalah-masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Dengan pemahaman ini perusahaan dapat menciptakan budaya organisasi yang mampu meningkatkan kepuasan kerja. Dalam hal ini budaya organisasi yang baik adalah budaya organisasi yang selalu mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan.

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian kerja, wewenang dan sistem komunikasi dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi. Dengan

demikian, kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu perusahaan dapat dicapai dengan baik. Struktur organisasi dari suatu perusahaan dalam penerapannya selalu berbeda-beda dengan perusahaan lain. sehingga untuk menetapkan suatu struktur organisasi, harus melihat kepada kebutuhan dan jenis perusahaan yang menggunakannya.

Karyawan PT. IMKOM Medan adalah terdiri dari karyawan tetap dan karyawan training. Dalam rutinitas kerja di PT. IMKOM Medan, setiap karyawan memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai dengan jabatannya.

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno, 2009 memandang kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Menurut Robinson & Connors (dalam Edy, 2009) pada tahun 1959 terdapat 26 penelitian tentang kepuasan kerja dalam hubungannya tidak kurang dari 74 macam variabel. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting,

karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, industri, dan masyarakat. Kepentingan individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Kepentingan industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya, kepentingan masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan.

Menurut Wexley dan Yukl (dalam Edy, 2009) memandang kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi (dalam Edy 2009).

Robbins dan Judge (2011:105) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan semacamnya.

Tiffin (dalam Edy, 2009) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Dalam suatu kesempatan, Howell dan Robert (dalam Sutarto Wijono, 2012) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Jika karyawan bersikap positif terhadap pekerjaan yang dikerjakannya, maka ia akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif (tidak suka), maka ia akan merasa tidak puas terhadap apa yang dikerjakannya.

Dalam suatu kesempatan, Blum dan Naylor (dalam Sutarto Wijono, 2012) menjelaskan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil dari berbagai sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan. Atas dasar pandangan tersebut sebenarnya sikap berkaitan erat dengan pekerjaan seseorang individu yang meliputi faktor-faktor seperti gaji, supervisi, situasi, peluang untuk maju, penghargaan, kemampuan, dan penilaian pekerjaan yang adil dari atasan. Dalam hal ini, dapat dibedakan menjadi tiga aspek, yaitu pekerjaan secara khusus, karakteristik individu, dan hubungan diluar pekerjaan. Selain itu, ada tiga aspek lain yang juga penting, yaitu :

- a. Sebuah perusahaan dapat memperbaiki keadaan untuk situasi kerja dengan cara meningkatkan kepuasan kerja di kalangan karyawan.
- b. Benar-benar menguntungkan dari segi material apabila dapat diketahui faktor-faktor yang membantu terciptanya kepuasan kerja.

- c. Menghasilkan prosedur penyeleksian karyawan yang lebih baik.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan dan sikap positif atau negative yang dilakukan karyawan terhadap pekerjaannya.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Mullin (dalam Sutarto Wijono, 2012) menjelaskan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi faktor-faktor budaya, pribadi, sosial, organisai, dan lingkungan.

1. Faktor pribadi, di antaranya kepribadian, pendidikan, intelegensi dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.
2. Faktor sosial, diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
3. Faktor budaya, di antaranya sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai.
4. Faktor organisasi, di antaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja.
5. Faktor lingkungan, di antaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah.

Ghiselli dan Brown (dalam Edy Sutrisno, 2009) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja antara lain:

- 1) Kedudukan
- 2) Pangkat kerja
- 3) Masalah umur
- 4) Jaminan finansial dan jaminan sosial
- 5) Mutu pengawasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer (dalam Edy Sutrisno, 2009) antara lain:

- 1) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

- 2) Keamanan kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

- 3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

- 4) Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

5) Pengawasan (*Supervisi*)

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat absensi dan turn over.

6) Faktor intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7) Kondisi kerja

Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyorotan, kantin dan tempat parkir.

8) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat

ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan sekunder suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer (dalam Edy Sutrisno, 2009) antara lain : Kesempatan untuk maju, Keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, fasilitas.

3. Ciri-Ciri Kepuasan Kerja

Menurut Byaris dan Rue (dalam Arini, 2013), ciri-ciri kepuasan kerja adalah:

1. Tidak sering mangkir terhadap pekerjaannya
2. Memiliki produktivitas tinggi
3. Bersikap positif terhadap pekerjaannya
4. Ceria dan bersemangat dalam bekerja
5. Responsif terhadap pelanggan

Sedangkan menurut Hamid (dalam Arini, 2013) ciri-ciri kepuasan kerja adalah:

1. Bekerja sepenuh waktu
2. Disiplin dalam bekerja
3. Jujur
4. Loyalitas tinggi
5. Penuh dedikasi

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri kepuasan kerja antara lain tidak sering mangkir terhadap pekerjaannya, memiliki produktivitas tinggi, bersikap positif terhadap pekerjaannya, ceria dan bersemangat dalam bekerja, responsif terhadap pelanggan, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, penuh dedikasi.

4. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Jewell dan Siegall (dalam Prestawan 2010) beberapa aspek dalam mengukur kepuasan kerja:

1. Aspek psikologis, berhubung dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.
2. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.
3. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.

4. Aspek finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Martins & Pronça, 2012 menyatakan bahwa terdapat beberapa aspek untuk mengukur variabel kepuasan kerja, yakni:

1. *Wages* (upah) adalah kepuasan kerja terhadap gaji yang diterima dan memiliki kesempatan memperoleh kenaikan gaji.
2. *Promotion policy* (kebijakan promosi) adalah kepuasan kerja karyawan karena memperoleh kesempatan promosi untuk kenaikan jabatan.
3. *Quality of supervisor* (kualitas pengawas) adalah kepuasan kerja terhadap atasan termasuk memiliki penilaian yang baik dari atasan.
4. *Fringe benefit* (tunjangan) adalah kepuasan kerja karyawan karena memperoleh tunjangan-tunjangan di luar jumlah gaji yang diterima.
5. *Contingent rewards* (imbalan kontijensi) adalah kepuasan kerja karyawan karena memperoleh rewards atau bonus ketika memiliki performa baik, bentuknya tidak selalu berupa uang.
6. *Work environment* (lingkungan kerja) adalah kepuasan kerja karyawan karena memiliki kondisi dan lingkungan perusahaan yang baik.
7. *Quality of co-workers* (kualitas rekan kerja) adalah kepuasan kerja karyawan terhadap rekan kerja sejawat, termasuk kerjasama yang baik dengan rekan kerja.

8. *Interest in work* (minat bekerja) adalah kepuasan kerja dan ketertarikan yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya dan menimbulkan komitmen dalam bekerja.
9. *Quality of relationship* (kualitas hubungan) adalah kepuasan kerja terhadap hubungan karyawan di dalam organisasi baik dengan rekan kerja, dengan atasan atau bawahan.

Menurut Mobley (dalam Arini, 2013), aspek-aspek kepuasan kerja diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Aspek pekerjaan meliputi jenis pekerjaan, bobot pekerjaan, dan melibatkan keterampilan serta kemampuan individu dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.
- b. Aspek manajemen dalam upaya meningkatkan kerja karyawan dengan meningkatkan imbalan kerja.
- c. Aspek kepangkatan, kurang atau sedikitnya kesempatan untuk memperoleh jabatan dan kepangkatan sering dikaitkan dengan ketidakpuasan karyawan terhadap promosi jabatan atau kepangkatan yang ada.
- d. Aspek kepemimpinan atau atasan yang menyangkut hubungan dengan bawahan atau kebijaksanaannya yang dikaitkan dengan kepuasan kerja.
- e. Aspek rekan kerja, hubungan antara pekerja satu dengan yang lain berkaitan erat dengan kepuasan kerja. Pekerja yang mengalami ketidakpuasan kerja karena memiliki rekan kerja yang tidak bisa diajak kerja sama.

Berdasarkan pendapat di atas, mengenai aspek-aspek kepuasan kerja, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara garis besar aspek yang mendukung kepuasan kerja adalah : aspek kerja itu sendiri, bayaran, promosi, pengakuan, kondisi kerja, teman kerja serta perusahaan dan manajemen.

5. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2004) teori-teori kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal yaitu :

a. Teori Perbandingan Interpersonal (*Disperancy Theory*)

Teori ini pertama kali di pelopori oleh porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapan.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

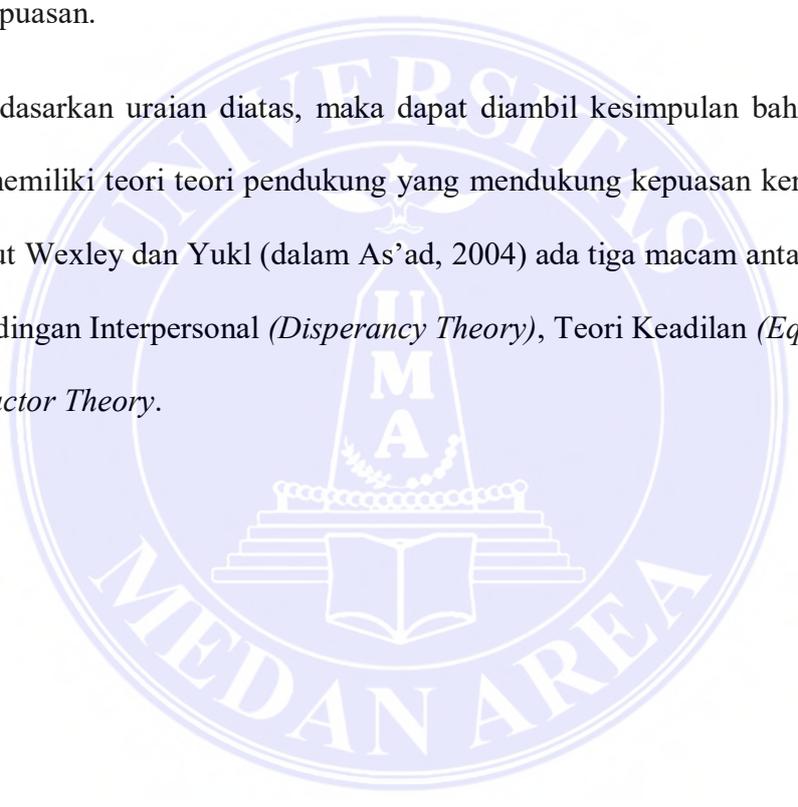
Teori ini dikembangkan oleh Adams (1963). Prinsip teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Adapun kelemahan dari teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan orang juga ditentukan oleh individual *differences* (misalnya saja pada waktu orang melamar pekerjaan apabila ditanya besarnya upah/gaji yang diinginkan. Selain itu tidak linearnya hubungan antara besarnya kompensasi dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan (Locke, 1969).

c. *Two Factor Theory*

Prinsip dasar teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) itu merupakan dua hal yang berbeda (Herzberg, 1996).

Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Jadi, menurut teori ini perbaikan *salary* dan *working conditions* tidak akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja memiliki teori teori pendukung yang mendukung kepuasan kerja itu sendiri Menurut Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2004) ada tiga macam antara lain, Teori Perbandingan Interpersonal (*Disperancy Theory*), Teori Keadilan (*Equity Theory*), *Two Factor Theory*.



6. Pengukuran Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan dapat diukur melalui penilaiann responden terhadap indikator, diantaranya adalah hubungan dengan pimpinan, hubungan dengan rekan, lingkungan fisik, saran atau kritik dari rekan kerja, hasil penyelesaian tugas dan tanggungjawab, perasaan jika mendapat penghargaan atau pujian dari atasan, perasaan atau penilaian terhadap jaminan atau asuransi kesehatan, jaminan pensiun dan penilaian terhadap cuti kerja Waluyo, 2009 (dalam Arini,2013).

Kepuasan dihasilkan ketika jumlah yang diterima sama dengan yang diharapkan. Ketidakpuasan dihasilkan ketika individu mendapatkan kurang dari apa yang diharapkan. Lawler (dalam Irwanti, 2012) menjelaskan bahwa ukuran kesenjangan ini akan menentukan ketidakpuasan. Ketidakpuasan kerja terjadi ketika individu menerima :

- 1) Input (kemampuan, pendidikan, pelatihan dan lainnya) individu terlalu tinggi terhadap pekerjaannya.
- 2) Tuntutan pekerjaan.
- 3) Tingkatan hasil yang diterima rendah.
- 4) Rekan-rekan sekerja memiliki input dan output yang lebih seimbang.
- 5) Rekan sekerja memiliki hasil aktual yang lebih baik.

Pada kesenjangan yang positif, yaitu ketika yang diterima lebih dari yang seharusnya atau kompetensi yang berlebihan, menurut Lawyer inidividu akan merasa bersalah dan tidak nyaman, pada akhirnya menghasilkan ketidakpuasan.

Selain itu, Geenberg, dkk (dalam Wijono, 2011) menunjukkan ada tiga untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja.

1. *Rating Scale* dan Kuesioner

Rating Scale dan kuesioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuesioner dan *rating scale* secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan metode ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.

2. *Critical Incidents*

Di sini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkapkan tema yang mendasari. Sebagai contoh misalnya apabila banyak pekerja yang menyebutkan situasi dipekerjaan dimana mereka diperlakukan kasar oleh supervisor atau apabila pekerja memilih supervisor atas sensitivitas yang ditunjukkan pada masa yang sulit, gaya pengawasan memainkan peranan penting dalam kepuasan kerja mereka.

3. *Interviews*

Interviews merupakan prosedur pengukuran kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kepuasan kerja menurut Geenberg, dkk (dalam Wijono, 2011) menunjukkan ada tiga untuk

melakukan pengukuran kepuasan kerja antara lain *Rating Scale* dan Kuesioner, *Critical Incidents, Interviews*.

7. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2005), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (job rotation), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan job description). Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran (job enlargement), atau perluasan satu pekerjaan sebagai tambahan dan bermacam-macam tugas pekerjaan. Praktik untuk para pekerja yang menerima tugastugas tambahan dan bervariasi dalam usaha untuk membuat mereka merasakan bahwa mereka adalah lebih dari sekedar anggota dari organisasi.

2) Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (skill-based pay), yaitu pembayaran dimana para pekerja digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (merit pay), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan performancenya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Pembayaran yang ketiga adalah Gainsharing atau pembayaran berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok).

3) Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk

mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. Compressed work week (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan per hari ditingkatkan. Para pekerja dapat memadatkan pekerjaannya yang hanya dilakukan dari hari Senin hingga Jum'at, sehingga mereka dapat memiliki waktu longgar untuk liburan. Cara yang kedua adalah dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu (Flextime), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.

4) Mengadakan program yang mendukung, perusahaan mengadakan program-program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, seperti; health center, profit sharing, dan employee sponsored child care.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada empat cara meningkatkan kepuasan kerja yaitu : Melakukan perubahan struktur kerja, Melakukan perubahan struktur pembayaran, Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, Mengadakan program yang mendukung.

C. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi

Cherry (dalam Cangara, 2006) istilah komunikasi berasal dari perkataan latin *communis* yang berarti kebersamaan antara dua orang atau lebih. Weaver (dalam Cangara, 2006) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja.

Kohler (dalam Muhammad, 2007) mengatakan komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Menurut Rakhmat (2005) komunikasi adalah penyampaian energi dari alat-alat indera ke otak, pada peristiwa penerimaan dan pengolahan informasi, pada proses saling berpengaruh diantara berbagai sistem dalam organisme diantara organisme.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan komunikasi adalah proses penyampaian, penerima, dan pemahaman pesan dalam waktu yang sama tanpa ada awal dan akhir.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Walgito, 2003 menjelaskan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara individu dengan individu lainnya yang melibatkan proses penyampaian dan penerimaan lambang-lambang yang berarti, baik informasi, pemikiran, dan pengetahuan. Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal (Nasrullah,

2012) adalah komunikasi yang terjadi diantara satu individu dengan individu lainnya secara tatap muka yang ditandai dengan suatu proses pertukaran makna. Ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah komunikasi berada dalam jarak yang dekat, peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal.

Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal Nasrullah, 2012 (dalam Gusliza, 2013) adalah komunikasi yang terjadi diantara satu individu dengan individu lainnya secara tatap muka yang ditandai dengan suatu proses pertukaran makna. Ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah komunikasi berada dalam jarak yang dekat, peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal.

Sebagai komunikasi tatap muka, Widjaja (2000) tujuan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain.
- b. Mengetahui dunia luar.
- c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna.
- d. Mengubah sikap dan perilaku.
- e. Bermain dan mencari hiburan.
- f. Membantu orang lain.

Hoopes (dalam Rakhmat, 2001) mengamati bahwa orang-orang yang bersaing adalah mereka yang diabaikan atau mereka mengabaikan diri mereka

sendiri. Dalam hubungan komunikasi interpersonal murni, tidak ada orang yang diabaikan demikian pula tidak ada pula orang yang ingin mengabaikan orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar pribadi yang merupakan komunikasi antar dua orang atau lebih, yang di dalamnya terjadi dialog dua arah secara tatap muka serta masing-masing komunikan adalah saling mengenal dan adanya unsur-unsur kesamaan, keterbukaan, sikap positif dan rasa simpati.

3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Menurut Burnlund (dalam Hardjana, 2011) mengemukakan beberapa ciri-ciri untuk mengenali komunikasi antar pribadi sebagai berikut :

1. Bersifat spontan
2. Tidak mempunyai struktur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan
5. Identitas keanggotannya tidak jelas
6. Dapat terjadi hanya sambil lalu.

Ciri-Ciri komunikasi antarpribadi menurut Rogers (dalam Sari, 2011) adalah sebagai berikut :

- a. Arus pesan cenderung dua arah
- b. Konteks komunikasinya dua arah
- c. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi

- d. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi.
- e. Kecepatan jangkauan terhadap hayalan yang besar relatif lambat.
- f. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dalam komunikasi interpersonal adalah bersifat spontan, tidak mempunyai struktur, terjadi secara kebetulan, tidak mengejar tujuan yang direncanakan, arus pesan cenderung dua arah, konteks komunikasinya dua arah, tingkat umpan balik yang terjadi tinggi, kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, kecepatan jangkauan terhadap hayalan yang relatif lambat, efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

4. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Seperti yang diterangkan terlebih dahulu komunikasi antar pribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial didalamnya yang melibatkan orang-orang yang terlibat saling mempengaruhi. Menurut Miller dan Steinberg (dalam Liliweri, 1991) bahwa komunikasi antara manusia harus benar-benar manusiawi, sehingga orang-orang yang tidak saling mengenal sama lain lebih kurang mutu komunikasinya daripada komunikasi antara pribadi antara pihak-pihak yang saling mengenal satu sama lainnya, lebih bermutu karena setiap pihak mengetahui secara baik tentang lika-liku hidup pihak lain, pikiran, dan pengetahuannya, perasaanya maupun tingkah laku seseorang yang saling mengenal secara mendalam lebih baik dari pada belum kenal.

Menurut Maulana dan Gumelar, 2013 komunikasi interpersonal mencakup aspek keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan.

1. Keterbukaan. Bersedia untuk memberikan, dan menerima informasi secara jujur terhadap stimulus yang datang dengan melibatkan perasaan dan pikiran.
2. Empati. Merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di tempat yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.
3. Perilaku Mendukung (supportiveness). Perilaku mendukung adalah perilaku sosial yang dapat dipenuhi oleh kehadiran orang lain yang memberikan dukungan verbal maupun nonverbal, informasi, bantuan nyata atau materiil.
4. Perilaku Positif artinya seseorang dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap bertahan (defensif) namun bersedia melakukan dan menerima sesuatu untuk mengurangi masalah tersebut.
5. Kesetaraan artinya adalah menganggap bahwa kedua komunikan sama berharga yakni mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Menurut Bruhmester, dkk (dalam suryanti, 2011) bahwa aspek komunikasi interpersonal sebaga berikut :

1. Aspek Kemampuan Berinisiatif

Adalah usaha untuk memulai suatu bentuk interaksi atau hubungan dengan orang lain atau dengan lingkungan sosial yang lebih besar. Inisiatif ini merupakan suatu pencarian pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar dan tentang dirinya sendiri dengan tujuan mencocokkan

sesuatu informasi yang telah diketahui agar dapat lebih memahaminya. Sebagai contoh, seorang siswa akan memperkenalkan dirinya kepada siswa lain yang duduk disebelahnya.

2. Aspek Kemampuan Bersikap Asertif

Dalam konteks komunikasi ini, seseorang harus mampu mengungkapkan ketidaksetujuannya atas berbagai macam hal atau peristiwa yang tidak sesuai dengan alam pikirannya itu berarti diperlukan adanya sertivitas dalam diri sesorang. Asertivitas adalah kemampuan seseorang dan kesediaan individu untuk mengungkapkan perasaan-perasaan secara jelas dan dapat mempertahankan hak-haknya dengan tegas.

3. Aspek Kemampuan Memberikan Dukungan Emosional

Kemampuan memberikan dukungan emosional sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal. Dimana dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan memberi rasa nyaman kepada orang lain ketika orang tersebut dalam keadaan tertekan dan bermasalah.

4. Aspek Kemampuan Mengatasi Konflik

Setiap hubungan interpersonal mengandung unsur-unsur konflik atau perbedaan kepentingan. Dimana dintandai oleh adanya tindakan salah satu pihak yang menghalangi, menghambat, dan mengganggu tindakan pihaklain.

Dalam situasi konflik terjadi empat kemungkinan yaitu memutuskan untuk mengakhiri hubungan, mengharapakan keadaan membaik dengan sendirinya.

Menurut Rakhmat (2005) aspek-aspek dalam komunikasi interpersonal dikenal tiga aspek yaitu:

a. Percaya

Percaya merupakan efektifitas komunikasi. Percaya dapat didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Sikap percaya berkembang apabila setiap komunikasi lainnya berlaku jujur.

b. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap *defensive* dalam komunikasi. Individu bersikap defensif bila individu tersebut tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kegagalan pada komunikasi interpersonal.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka adalah mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan kualitas hubungan antar pribadi. Sikap terbuka dalam berkomunikasi dapat mencegah timbulnya kesalahpahaman dan menghindari terjadinya konflik antar pribadi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek komunikasi interpersonal adalah aspek-aspek kemampuan berinisiatif, aspek kemampuan bersikap asertif, aspek kemampuan memberikan dukungan emosional dan aspek kemampuan mengatasi konflik, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi dengan saling membuka diri dan saling mendukung terhadap segala rangsangan yang datang.

Dapat menempatkan perasaan pada posisi yang tepat sebagai rasa empati terhadap komunikasi yang lain ketika alam menghadapi suatu tekanan ketakutan. Dengan kata lain adanya saling mempercayai dan membutuhkan bagi setiap komunikasi yang melakukan komunikasi tersebut.

5. Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Interpersonal

1. Kepercayaan Interpersonal dan Keterbukaan

Inti sari kerja kelompok adalah saling percaya yang didasarkan pada pertukaran informasi yang dapat diandalkan. Ini merupakan salah satu azas manajemen yang telah diterima secara universal.

2. Hubungan Interpersonal Yang Efektif

Menurut Roger hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi berikut :

- a. Bertemu satu sama lain.
- b. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
- c. Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan.
- d. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain.
- e. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecendrungan gangguan arti.
- f. Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap orang lain.

3. Kerangka Acuan

Lepas dari kenyataan bahwa komunikasi antar orang dalam organisasi dapat dipengaruhi karena ditahannya atau dikacaukannya informasi, atau bisa juga informasi yang disampaikan seringkali baru sebagian atau tidak lengkap, sehingga masih memberi kemungkinan informasi itu akan menjadi berat sebelah atau dibesar-besarkan. Cara yang paling mudah untuk merumuskan kerangka acuan adalah dengan menganggapnya sebagai latar belakang suatu pendapat yang digunakan untuk pengambilan keputusan sehari-hari dan sebagian besar didasarkan pada pengalaman pribadi. Secara ideal dapat diharapkan agar atasan dapat menyampingkan masalahnya dan melihat masing-masing masalah bawahan secara objektif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada 3 cara meningkatkan efektifitas komunikasi interpersonal seseorang yaitu : kepercayaan interpersonal dan keterbukaan, hubungan interpersonal yang efektif, dan kerangka acuan.

D. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja

Komunikasi interpersonal merupakan penyampaian informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang di dalamnya terjadi pergantian informasi. Komunikasi juga merupakan salah satu aspek dari kepuasan kerja. Apabila komunikasi interpersonal antar karyawan berjalan dengan baik, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Sebaliknya apabila komunikasi interpersonal antar karyawan tidak terjalin dengan baik, maka dapat menurunkan kepuasan kerja pada karyawan. Kepuasan kerja pada karyawan memiliki beberapa

faktor, yang salah satunya adalah rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja dapat terbentuk jika sesama karyawan saling mendukung dan bekerjasama dengan baik. Dukungan sosial dapat dimunculkan karyawan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal (Maulana dan Gumelar, 2013). Dukungan ini dapat terbentuk dengan adanya persyaratan fisik yang harus dipenuhi, seperti ada beberapa individu yang berinteraksi, berkomunikasi dan saling tergantung untuk mencapai tujuan bersama. Bahkan kurangnya hubungan dan komunikasi akan meningkatkan stress kerja.

Untuk itulah sangat diperlukan komunikasi interpersonal yang baik terhadap rekan kerja, bawahan, maupun atasan. Dengan meningkatnya komunikasi interpersonal seorang karyawan, maka akan mendapatkan sebuah dukungan dari rekan kerja, yang mana dukungan ini adalah salah satu faktor pembentuk kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Okky Diasmoro (2017), Fakultas Psikologi (Universitas Muhammadiyah Malang) mengenai 'Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi Di PT. Gangsar Tulungagung. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang menggunakan metode korelasional yaitu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan cara membagikan skala. Sampel dipilih menggunakan teknik random sampling yaitu metode penetapan sampel tidak berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu (Ulum, 2015) dan semua karyawan memiliki hak yang sama untuk dijadikan sebagai sampel dan dipilih secara acak. Populasi karyawan produksi PT. Gangsar adalah sebanyak 242, sehingga

berdasarkan tabel Isaac dan Michael (dalam Sugiyono, 2013) dengan jumlah $N = 242$ maka sampel yang diambil adalah 142. Penggunaan metode random sampling karena populasi karyawan produksi PT. Gangsar memiliki usia dewasa awal tanpa adanya kriteria tertentu. Populasi memiliki hak yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung. Semakin tinggi komunikasi interpersonal (memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik), maka semakin tinggi pula kepuasan kerja pada karyawan dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Marselina Suciwati & Sutarto Wijono (2017), mengenai 'Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pesona Tugu Yogyakarta'. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan sampel 40 orang karyawan. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disusun dalam bentuk angket (skala psikologi), hasil uji reliabilitas pada skala komunikasi interpersonal dengan menggunakan *Alfa Cronbach* menunjukkan hasil perhitungan reliabilitas sebesar $\alpha = 0,986$. Berdasarkan hasil uji yang diperoleh maka alat ukur dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan, didapatkan hasil uji korelasi yang menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan Di hotel Pesonna Tugu Yogyakarta.

Berdasarkan hal yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan hubungan yang ada antarpekerja adalah hubungan ketergantungan sepihak yang bercorak fungsional. Kepuasan kerja yang ada pada para pekerja timbul jika terjadi hubungan yang harmonis dengan tenaga kerja yang lain. Rendahnya kepuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh adanya masalah komunikasi interpersonal tentu saja akan berdampak negatif bagi perusahaan, salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan komunikasi interpersonal yang efektif. Hal tersebut dapat terbentuk dengan adanya individu yang saling tergantung dalam interaksi dan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, dengan adanya komunikasi interpersonal, karyawan akan mendapatkan umpan balik atas apa yang sudah dikerjakan, mendapat dukungan dari orang sekitar, mampu mengantisipasi kejadian tertentu dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti berpendapat bahwa komunikasi interpersonal diperlukan dalam suatu perusahaan untuk melancarkan suatu pekerjaan. Sehingga perusahaan mengalami peningkatan dalam kualitas kerja karyawannya dan kepuasan kerja yang diinginkan. Oleh karena itu dapat disimpulkan komunikasi yang terjalin baik dengan atasan dan rekan kerja akan menciptakan kepuasan kerja.

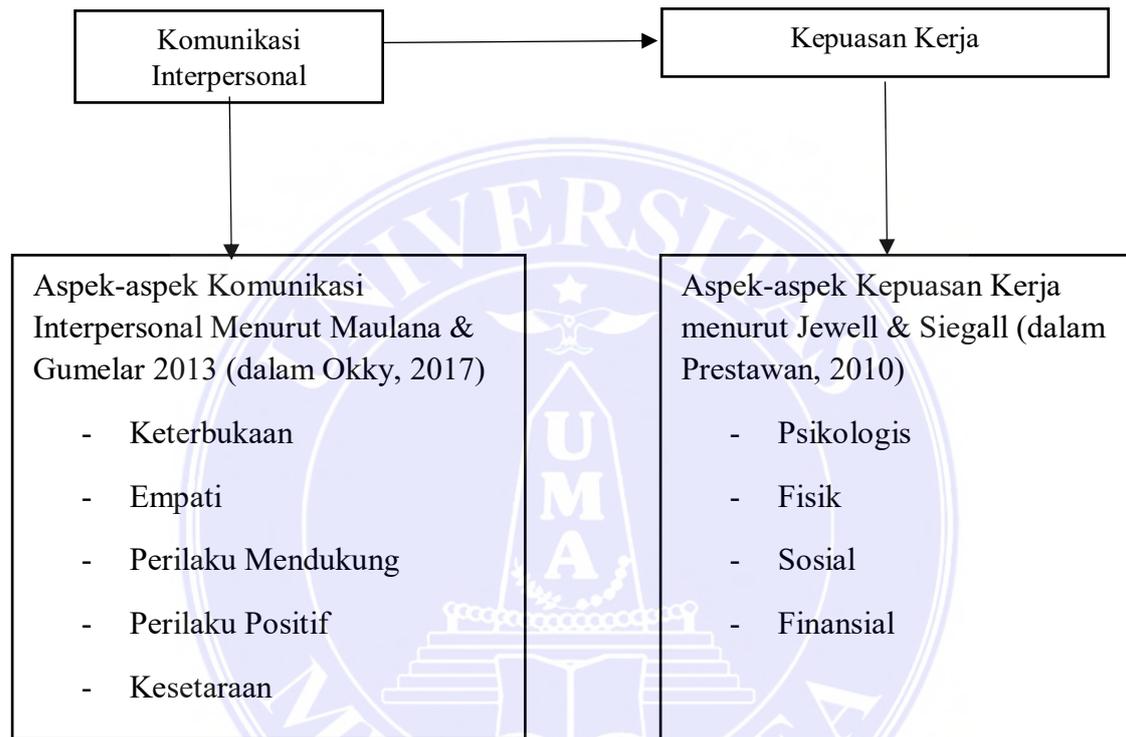
E. Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual yang muncul dalam penelitian ini diawali oleh keadaan karyawan yang merasakan ketidakpuasan kerja. Keadaan ini menyebabkan karyawan membutuhkan figur untuk melakukan komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerjanya, dengan harapan dapat menimbulkan rasa nyaman dan berharga sehingga tercipta kepuasan kerja dalam diri individu tersebut.

sebagaimana dikemukakan oleh Gilmer, bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh adanya hubungan yang baik dengan atasan dan rekan kerja yang berupa komunikasi interpersonal.

Berikut ini disajikan kerangka konseptual penelitian dalam bentuk diagram:

Gambar II-I Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian teori tersebut, maka penelitian mengajukan hipotesis sebagai berikut: adanya hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan, dengan asumsi semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin maka semakin tinggi kepuasan kerja, begitu juga sebaliknya, semakin rendah komunikasi interpersonal yang terjalin maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Unsur yang paling penting di dalam suatu penelitian adalah metode penelitian, karena melalui proses tersebut untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitiannya. Adapun pembahasan dalam metode penelitian ini meliputi tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, alat pengumpulan data, pengembangan instrumen penelitian dan teknik analisis data.

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maksudnya bahwa dalam menganalisis data dengan menggunakan angka-angka, rumus, atau model matematis berdasarkan permasalahan dan tujuan yang ini dicapai. Untuk kepentingan penelitian ini, maka pelaksanaannya dilakukan dengan cara menyebarkan skala tentang komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Sebelum mengambil data penelitian perlu ditentukan variabel-variabel penelitian untuk menentukan desain penelitian yang dipakai. Identifikasi variabel

penelitian digunakan untuk menguji hipotesa penelitian. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan yaitu :

1. Variabel Bebas : Komunikasi Interpersonal
2. Variabel Terikat : Kepuasan Kerja

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional merupakan batasan masalah operasional yang bertujuan untuk mengetahui penjelasan atau penegasan makna dari variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional masing-masing variabel penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan proses tatap muka yang didalamnya terdapat efek dan umpan balik dimana komunikasi sudah saling mengenal dan adanya unsur-unsur kesamaan, keterbukaan, sikap positif dan rasa simpati yang dapat diukur dengan skala komunikasi interpersonal berdasarkan aspek-aspek. Menurut Maulana dan Gumelar, 2013 (dalam Okky, 2017) komunikasi interpersonal mencakup aspek keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan.

2. Kepuasan Kerja

kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan

yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Jewell & Siegall (dalam Prestawan, 2010) menyatakan bahwa terdapat beberapa aspek untuk mengukur variabel kepuasan kerja, yakni: Psikologis, Fisik, Sosial, Finansial.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang diambil dari PT. IMKOM Medan yang telah dilihat dari hasil observasi selama ini mereka mengalami kesulitan melakukan komunikasi interpersonal yang baik di lingkungan mereka sendiri seperti ketika berdiskusi dan berbicara dengan rekan kerjanya, kurangnya keterlibatan dan komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dan karyawan. serta kurangnya komunikasi interpersonal yang baik antara karyawan dengan karyawan lainnya sehingga membuat karyawan mengeluh dan kurang memperhatikan kualitas kerja mereka karena tidak adanya motivasi yang didapat untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. IMKOM Medan. populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian marketing komunikasi sebanyak 40 orang, karyawan laki-laki/perempuan dengan rentang usia 23-45 tahun sehingga keseluruhan populasi pada penelitian ini adalah 40 karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau sebagian dari populasi yang akan diteliti atau sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Hardi, 2014). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel utama sama dengan populasi (Sugiyono, 2011). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2011) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

Adapun jumlah sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan marketing pada kantor PT.IMKOM Medan sebanyak 40 orang karyawan. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 40 orang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampling adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan prosedur tertentu, dalam jumlah yang sesuai dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi, agar diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili populasi (Sugiyono, 2015). Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan total sampling. Menurut Arikunto (2006:120) total sampling adalah pengambilan sampel yang sama dengan jumlah populasi yang ada.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data sangat diperlukan dalam penyusunan sebuah karya ilmiah karena tanpa adanya data, tidak mungkin akan terbentuk sebuah karya ilmiah. Sebuah karya ilmiah memerlukan data-data yang akurat di lapangan untuk meyakini bahwa laporan itu memang benar adanya dan sesuai dengan masalah yang terjadi di lapangan saat ini.

Teknik pengumpulan data yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini adalah menggunakan skala. Skala merupakan suatu alat pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan dengan alternative pilihan jawaban yang telah disediakan dan harus dijawab juga dikerjakan oleh orang yang menjadi objek penelitian (Arikunto, 2005).

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah skala yaitu sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang laporan pribadinya atau sesuatu yang diyakini atau diketahui.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa skala psikologi. Penelitian ini menggunakan penskalaan model *Likert*. Penskalaan ini merupakan model penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi respons sebagai dasar penentuan nilai sikap (Azwar, 2000). Prosedur penskalaan dengan teknik *Likert* didasari oleh dua asumsi yaitu.

- 1) Setiap pernyataan sikap yang disepakati sebagai pernyataan yang *favourable* (mendukung) atau yang *unfavourable* (tidak mendukung).
- 2) Jawaban dari individu yang mempunyai sikap positif harus diberi bobot yang lebih tinggi daripada jawaban yang diberikan oleh subjek yang mempunyai sikap negatif.

Adapun penyusunan skala ini didasarkan pada tabel spesifikasi dari variabel-variabel penelitian, yaitu variabel X (Komunikasi Interpersonal) dan variabel Y (Kepuasan Kerja). Variabel-variabel ini kemudian dijabarkan dalam sejumlah aspek, yang kemudian dibuat beberapa pernyataan untuk tiap-tiap aspek.

Pada dasarnya skala likert menggunakan 5 alternatif jawaban, khusus untuk alternatif jawaban kadang-kadang atau ragu-ragu sengaja dihilangkan oleh peneliti dengan tujuan untuk menghindari kecenderungan subjek untuk menjawab ditengah-tengah. Cara penilaiannya yaitu aitem mempunyai empat kemungkinan, nilai itu adalah 4,3,2,1. Untuk penilaian aitem-aitem yang positif (*favourable*) sebagai berikut: nilai 4 untuk jawaban SS (Sangat Setuju), nilai 3 untuk jawaban S (Setuju), nilai 2 untuk jawaban TS (Tidak Setuju), nilai 1 untuk jawaban STS (Sangat Tidak Setuju). Untuk penilaian aitem-aitem negative (*unfavourable*), penilaiannya merupakan kebalikan dari penilaian aitem yang positif, yaitu nilai 4 untuk jawaban STS (Sangat Tidak Setuju), nilai 3 untuk jawaban TS (Tidak Setuju), nilai 2 untuk jawaban S (Setuju) dan nilai 1 untuk jawaban SS (Sangat Setuju).

Dalam penelitian ini ada dua skala, yaitu skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan kerja.

- 1) Skala Komunikasi Interpersonal

Untuk mengungkapkan atau mengukur komunikasi interpersonal digunakan skala komunikasi interpersonal berdasarkan teori komunikasi interpersonal Menurut Maulana dan Gumelar (2013) komunikasi interpersonal mencakup aspek keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan.

2) Skala Kepuasan Kerja

Untuk mengungkap atau mengukur kepuasan kerja digunakan skala kepuasan kerja berdasarkan teori kepuasan kerja menurut Jewell & Siegall (dalam Prestawan, 2010) Psikologis, Fisik, Sosial, Finansial.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas dan reliabilitas memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian. Sebelum alat ukur tersebut dipakai, lebih dahulu harus diukur tingkat validitas setiap butir dan reliabilitas alat ukur. Validitas dan reliabilitas yang tinggi akan memberikan informasi yang baik mengenai keadaan subjek yang diteliti (Azwar, 1997).

1. Validitas

Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Validitas menunjuk pada sejauh mana definisi yang digunakan mengukur apa yang akan diukur (Martono, 2014). Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek peneliti dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2014).

penyajian kesahihan alat ukur dalam hal ini skala dilakukan berdasarkan uji validitasnya dengan menggunakan teknik analisa *Product Moment* rumus angka kasar dari Pearson, yaitu mencari korelasi antar tiap butir dengan skor total (Hadi, 1996).

Dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N} \div \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien product moment (korelasi antara x dan y)

N = Jumlah subyek

x = Jumlah skor item

y = Jumlah skor total

xy = Jumlah perkalian antara skor item dengan skor total

x^2 = Jumlah kuadrat skor item

y^2 = Jumlah kuadrat skor total

Hasil korelasi perlu dikorelasikan dengan menggunakan rumus “*Part Whole*” karena kelebihan bobot. Adapun formula *Part Whole* adalah sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 + 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan:

r_{bt} = Koefisien r setelah dikoreksi

r_{xy} = Koefisien r setelah dikoreksi (*product moment*)

SD_y = Standar Deviasi skor butir

$(SD_x)^2$ = Standar Deviasi kuadrat skor x

$(SD_y)^2$ = Standar Deviasi kuadrat skor y

2. Reliabilitas

Reliabilitas juga dapat diartikan sebagai kajengan, keterpercayaan, keterandalan konsistensi dan sebagainya. ttReliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Artinya instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu variabel akan memberikan hasil yang tidak berbeda atau hampir sama dari waktu ke waktu. Ada beberapa jenis uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian, namun yang akan digunakan disini adalah uji reliabilitas *alpha-cronbach*. Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis *product moment*.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma^2$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

σ^2 = varians total

G. Analisi Data

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka dalam penelitian ini digunakan untuk melihat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan PT.IMKOM Medan, dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Karl Pearson* dan cara penghitungannya dibantu dengan menggunakan program *SPSS 16.00 for windows*.

Formula dari teknik product moment yang dimaksud adalah sebagai berikut (Arikunto,1997):

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total
$\sum X$	= Jumlah skor keseluruhan subjek untuk tiap butir
$\sum Y$	= Jumlah skor keseluruhan butir untuk tiap subjek
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat skor x
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat skor y
N	= Jumlah Subyek

Sumber dilakukan analisis data dengan teknik *Product Moment*, maka lebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi :

- a. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji Linier, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat digunakan bagi para pihak terkait.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil korelasi product momen diketahui bahwa terdapat Terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan di Kantor PT. Imkom Medan dimana $r_{xy} = 0,475$; $p = 0,000 < 0,050$. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal, maka semakin baik kepuasan kerja, sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal, maka semakin rendah kepuasan kerja. Dengan demikian, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan “diterima”.
2. Adapun koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah sebesar 0,226. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sebesar 22,6% mempengaruhi kepuasan

kerja. Artinya, ada 77,4% faktor lain yang mempengaruhi dalam penelitian ini yang tidak terlihat diantaranya Kesempatan untuk maju, Keamanan kerja, Gaji, Perusahaan dan manajemen, Pengawasan (*Supervisi*), Faktor intrinsik dari pekerjaan, Kondisi kerja, Aspek sosial dalam pekerjaan, Fasilitas.

3. Melihat nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil penelitian diketahui bahwa karyawan Kantor PT. Imkom Medan memiliki Komunikasi Interpersonal yang sedang dengan nilai (114,50). begitu juga dengan karyawan Kantor PT. Imkom medan memiliki Kepuasan Kerja yang sedang dengan nilai (130,53) dan keduanya memiliki sebaran yang normal. Melihat hasil penelitian ini diketahui juga bahwa komunikasi interpersonal secara umum dinyatakan sedang dan kepuasan kerja secara umum dinyatakan sedang. Hal ini didasarkan pada nilai rata-rata empirik bahwa kepuasan kerja tergolong sedang, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata empirik komunikasi interpersonal (114,50) lebih besar daripada nilai rata-rata hipotetiknya (112,5) akan tetapi selisihnya tidak melebihi bilangan 1 simpangan baku dan Kepuasan Kerja tergolong tinggi yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata empirik (130,53) lebih besar daripada nilai rata-rata hipotetiknya (125).

B. Saran

Berdasarkan dengan simpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

1. Saran Kepada Karyawan (Subjek Penelitian)

Tingkat komunikasi interpersonal yang dialami oleh karyawan dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong adanya kepuasan kerja pada diri karyawan. Maka dari itu saran untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, diperusahaan lebih ditingkatkan lagi berkomunikasi sesama rekan kerja, karyawan harus lebih berinisiasi untuk menyampaikan pendapat jika mengalami masalah atau keluhan dalam pekerjaan. Dan saran untuk meningkatkan kepuasan kerja, karyawan harus lebih mencintai pekerjaan, berinteraksi dengan rekan kerja secara baik serta saling mendukung antara karyawan atau dengan atasan. sehingga hubungan antar rekan kerja maupun atasan terjalin dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Saran kepada Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya menjaga komunikasi yang baik yang akan menimbulkan kepuasan kerja yang baik pada karyawan tidak menurun, agar lebih produktif dan membantu mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Adapun saran yang dapat diberikan guna tetap menjaga dan membina baiknya kepuasan kerja.

- a. Pihak pimpinan perusahaan lebih berinisiasi untuk berhubungan langsung dengan para karyawan agar interaksi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan berjalan searah.
- b. Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk menyampaikan aspirasi atau masalah dari karyawan dan perusahaan juga harus mau mendengarkan serta mempertimbangkan tentang aspirasi yang disampaikan karyawan.
- c. Pihak perusahaan bersedia untuk menyampaikan informasi dengan apa adanya jika informasi tersebut penting bagi para karyawannya. Perusahaan bersedia menyediakan waktu khusus untuk sekedar bersosialisasi secara kolektif kepada seluruh anggota perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meningkatkan kualitas penelitian dalam hal memperoleh data-data serta teori dan memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja selain komunikasi seperti kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, supervise, faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, dan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar. (2008). *Interaksi Koununikasi dan Pendidikan*. Padang: UNP Press.
- As'ad, M. (Dsm-1991 Edisi Empat). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberti.
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aziz, A. (2010). Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Terhadap Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (PERSERO). *Jurnal analitika*, 2(2), 82-94.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Blum, M., & Naylor, J. (1968). *Industri Psikology : Theoritcal And Social Foundation*. New York: Herper International Edition.
- Cangara, H. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Diasmoro, O. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi Pt. Gangsar Tulungagung. *Program Studi Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang, Jurnal Volume 05, No. 01*.
- Gusliza, N. (2013). Hubungan Komunikasi Interpersosnal Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan, Volume 01, No. 1, Hal 163-461*.

- Kusniadji, S. (2016). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Kegiatan Pemasaran Produk *Consumer Goods* (Studi Kasus Pada PT Expand Berlian Mulia Di Semarang). Vol. 8, No. 1, Juli 2016, Hal 83-98.
- Luthans. (2012). *"Perilaku Organisasi"*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martins, H., & Pronca, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire - Psychometric Properties And Validation In A Population Of Portuguese Hospital Workers. *Jurnal. Journal Psychology University Of Porto*, 1-20.
- Maulana, A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Muhammad, A. (1995). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Naibaho, A. (2015). *Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Otoriter Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. IRA WIDYA UTAMA Medan*. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Ngalimun, M. M. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jl. Srandakan Km. 8,5 Bantul Parama Ilmu. Yogyakarta:
- Rahmadani, Y. (2010). *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Anak Dan Orang Tua Dengan Disiplin Pada Siswa-Siswi Sma Uisu Medan*. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Suciyati, M., & Wijono, S. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, Cv.

- Sugiyono, D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: ALFABETA, Cv.
- Sutrisno, Edy, H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tiffin, J. (1958). *Industrial Psychology*. New York: Prentice Hall Inc.
- Wexley, K., & Yukl, G. (1977). *Organizational Behavior And Personnel Psychology*. (R. D. Irwan, Ed.) Home Wood: Lllinois.
- Wijono, S. (2012). *Psikologi Industri Dan Organisasi Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia. (Rev. Ed)*. KENCANA Prenada Media Group.
- WIBOWO, S.E., M.PHIL, P. (2019). *PERILAKU DALAM ORGANISASI, Edisi Ketiga*. Depok: Rajawali Pers, PT Raja Grafindo Persada Depok.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Komunikasi Interpersonal & Kepuasan Kerja

Identitas Responden

Nama/ Inisial :

Jenis Kelamin :

Kelas :

Umur :

Petunjuk Pengisian

Skala ini digunakan untuk mengukur komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja untuk itu diharapkan anda mengisinya secara benar. Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

SS : Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban dengan cara memberikan tanda ceklis (√) pada lembar jawaban yang tersedia.

Skala Komunikasi Interpersonal

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya sering memberikan masukan atau nasehat kepada rekan kerja saya.				
2.	Saya selalu berprasangka baik terhadap orang lain.				
3.	Saya merasa bahwa saya dan rekan kerja saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.				
4.	Saya sering memberikan masukan atau nasehat kepada rekan kerja saya.				
5.	Saya merasa bahwa saya dan rekan kerja tidak saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.				
6.	Saya tidak suka mendengarkan keluhan rekan kerja saya karena saya rasa sangat mengganggu saya.				
7.	Saya selalu menganggap orang lain berperilaku buruk terhadap saya				
8.	Menganggap bahwa orang lain berperilaku buruk				
9.	Saya akan mengatakan yang sebenarnya kepada pimpinan apabila rekan kerja saya membuat kecurangan.				
10.	Saya selalu beranggapan bahwa tidak ada perbedaan dalam menolong orang lain.				
11.	Selalu menghargai pendapat karyawan saya/rekan kerja saya.				
12.	Saya selalu menghargai orang disekitar saya.				
13.	Saya sering ragu dengan apa yang dikerjakan oleh rekan kerja saya.				
14.	Saya selalu terbuka dalam berbicara tentang masalah pekerjaan.				
15.	Saya sulit untuk berkata jujur apabila pimpinan menanyakan masalah pekerjaan yang terjadi.				
16.	Jika ada teman saya yang naik jabatan karena prestasinya saya ikut bahagia.				
17.	Saya tidak ingin ikut campur ketika rekan kerja saya membuat kecurangan.				
18.	Saya sering memberikan pujian setiap rekan kerja saya berhasil menyelesaikan tugasnya.				
19.	Ketika melihat rekan saya kesusahan saya akan menolongnya.				
20.	Saya sering menanggapi pendapat yang karyawan/rekan kerja saya sampaikan.				
21.	Saya memberikan contoh-contoh tertentu saat menjelaskan pekerjaan yang tidak dimengerti rekan kerja saya.				

22.	Saya sering memberikan kesempatan kepada karyawan/rekan kerja saya untuk bertanya atau berpendapat.				
23.	Saya memberikan saran kepada rekan kerja saya yang lalai menjalankan tugasnya.				
24.	selalu beranggapan ada perbedaan dalam menolong orang lain.				
25.	Saya merasa tidak membutuhkan rekan kerja saya.				
26.	Saya tidak suka jika ada teman saya yang naik jabatan karena prestasinya.				
27.	Selalu berpikir positif terhadap rekan saya.				
28.	Saya memilih-milih dalam membantu rekan saya.				
29.	Saya bersikap diam ketika ada rekan saya yang mempunyai masalah.				
30.	Saya tidak memberikan kesempatan kepada rekan saya untuk bertanya atau berpendapat.				
31.	Saya lebih suka menyelesaikan pekerjaan saya sendiri daripada membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.				
32.	Saya jarang memaksakan kehendaknya kepada rekan kerja saya.				
33.	Ketika melakukan percakapan dengan rekan kerja, kami saling menyimak dan menanggapi percakapan tersebut.				
34.	Saya memikirkan solusi dari masalah pekerjaan saya.				
35.	Saya merasa bahwa rekan kerja saya lebih suka bekerja sendiri daripada meminta bantuan kepada saya.				
36.	Saya meminta rekan kerja saya untuk menilai kekurangan saya dalam bekerja.				
37.	Saya melakukan pekerjaan saya dari bantuan rekan saya, sehingga kesulitan saya dalam bekerja dapat berkurang.				
38.	Saya lebih suka menggunakan cara saya sendiri dalam menyelesaikan tugas, daripada cara yang diberikan oleh rekan kerja.				
39.	Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang sulit, saya menjelaskan cara yang baik, sehingga rekan kerja lebih paham.				
40.	Saat saya bertanya, rekan kerja saya terkadang mengabaikan saya.				
41.	Saya jarang bertanya tentang apapun kepada rekan kerja saya.				
42.	Saya akan berkata jujur apabila pimpinan saya bertanya perihal masalah yang terjadi didalam pekerjaan.				
43.	Saya sering menanggapi pendapat yang rekan kerja saya sampaikan.				
44.	Saya sering memberikan kesempatan kepada rekan kerja saya untuk bertanya atau berpendapat.				

45.	Saya sering memotong pembicaraan rekan saya.				
46.	Siapapun lawan bicara saya, saya selalu berusaha menghargai setiap pendapatnya.				
47.	Saya merasa saya membutuhkan rekan kerja saya untuk membantu saya ketika sedang kesulitan.				
48.	Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang sulit, saya menjelaskan cara yang baik sehingga rekan kerja lebih paham.				
49.	Saya meminta rekan kerja saya untuk menilai kekurangan saya dalam bekerja.				
50.	Saya melakukan saran dari rekan kerja, sehingga kesulitan saya dalam bekerja dapat berkurang.				



Skala Kepuasan Kerja

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan peluang untuk memperoleh kenaikan gaji.				
2.	Saya menyukai atasan saya dalam melakukan pekerjaannya.				
3.	Saya merasa aman bekerja diperusahaan ini.				
4.	Kebersihan ditempat saya bekerja membuat saya nyaman dalam bekerja.				
5.	Saya merasa tidak dihargai perusahaan ketika saya berfikir tentang gaji yang dibayarkan kepada saya.				
6.	Saya merasa perusahaan ini kurang memberikan keamanan bagi karyawannya.				
7.	Jumlah kenaikan gaji cenderung rendah.				
8.	Saya merasa usaha saya diberi penghargaan dengan cara yang tidak seharusnya.				
9.	Jalur komunikasi diperusahaan ini tampak baik.				
10.	Orang-orang yang bekerja dengan baik memiliki kesempatan untuk dipromosikan secara adil diperusahaan ini.				
11.	Waktu bekerja diperusahaan ini sesuai dengan pekerjaan saya.				
12.	Saya suka melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan ini.				
13.	Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan tidak dihargai.				
14.	saya merasa sudah tidak nyaman bekerja diperusahaan ini.				
15.	Ada terlalu banyak pertengkaran, perselisihan, dan perselisihan saat ditempat kerja.				
16.	Ruang kerja yang tidak kondusif dan sempit membuat saya tidak bersemangat dalam bekerja.				
17.	saya merasakan adanya kebanggaan dalam melakukan pekerjaan ini.				
18.	Saya senang bekerja dengan rekan kerja saat ini.				
19.	Suasana tempat saya bekerja membuat saya semakin bersemangat untuk bekerja.				
20.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan bakat dan keterampilan yang saya miliki.				
21.	Atasan saya kurang memperhatikan karyawannya.				
22.	Pekerjaan yang saya lakukan tidak sesuai dengan bakat dan keterampilan yang saya miliki.				
23.	Waktu bekerja diperusahaan ini tidak sesuai dengan jam kerja semestinya.				

24.	Kondisi fisik saya tidak mendukung saya dalam berprestasi diperusahaan ini.				
25.	Pengaturan ventilasi dikantor membuat saya lancar bekerja.				
26.	Terdapat beberapa penghargaan bagi mereka yang bekerja disini.				
27.	Kondisi fisik saya mendukung saya dalam berprestasi diperusahaan ini.				
28.	Ruang kerja yang nyaman dan luas membuat saya lebih bersemangat dalam bekerja.				
29.	Kesempatan promosi yang diberikan perusahaan sangat terbatas.				
30.	Suasana tempat saya bekerja membuat saya semakin tidak bersemangat untuk bekerja.				
31.	Suhu udara diperusahaan saya kurang nyaman.				
32.	Jaminan yang saya terima tidak sesuai dengan jabatan dan masa kerja saya di perusahaan ini.				
33.	Proses promosi diperusahaan ini sama dengan diperusahaan lain.				
34.	Saya merasa keberadaan saya diakui oleh atasan, rekan kerja, dan bawahan saya.				
35.	Saya yakin saya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan.				
36.	Perusahaan tidak memperhatikan ketentuan pemerintah dalam memberikan gaji bagi karyawan.				
37.	Cara kerja satu tim saya membuat saya tidak nyaman.				
38.	Pendapat saya diperhitungkan dalam pengambilan keputusan diperusahaan ini.				
39.	Saya kurang senang dengan cara atasan saya memberi tugas kepada saya.				
40.	Atasan saya cukup kompeten dalam melakukan pekerjaannya.				
41.	Gaji yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan saya.				
42.	Saya bekerja diperusahaan ini sesuai dengan keinginan saya.				
43.	Perusahaan memberikan jaminan kepada karyawannya.				
44.	Suhu udara diperusahaan ini membuat saya nyaman dalam bekerja.				
45.	Penerangan diruang kerja mendukung saya dalam bekerja.				
46.	Perusahaan memberikan waktu istirahat sesuai dengan jam istirahat yang semestinya.				
47.	Saya mencapai prestasi yang tinggi diperusahaan saya tidak mengenal umur.				
48.	Penata ruangan dikantor membuat saya nyaman dalam bekerja.				

49.	Saya bekerja diperusahaan ini tidak sesuai dengan keinginan saya.				
50.	Perusahaan tidak memberikan waktu istirahat yang semestinya kepada karyawannya.				
51.	Tunjangan-tunjangan yang kami terima sama baiknya dengan tunjangan diperusahaan lain.				
52.	Saya senang dengan cara kerja rekan satu tim saya.				
53.	Pekerjaan yang saya kerjakan sangat mengasyikkan.				
54.	Penerangan diperusahaan saya terasa gelap.				
55.	Perusahaan membatasi umur saat karyawan ingin mencapai prestasinya.				
56.	Karena gajinya mendukung dan sesuai dengan tanggung jawab dalam pekerjaan yang saya pegang di perusahaan ini.				
57.	Saya merasa keputusan perusahaan untuk promosi jabatan karyawan diperusahaan ini sudah adil.				
58.	Atasan saya mau menjalin relasi yang hangat dan bersahabat dengan saya.				
59.	Saya tidak mendapat informasi yang jelas dari rekan kerja saya berkaitan dengan pekerjaan yang harus diselesaikan.				
60.	Sikap solidaritas diperusahaan ini membuat saya nyaman dalam bekerja.				

Lampiran 2. Data sebar skala Komunikasi Interpersonal

No																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	
5	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	
6	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
8	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
10	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
11	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3
12	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
13	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	
15	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
17	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
18	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
21	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	2	1	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2
24	4	4	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2
25	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3

Lampiran 3. Reliabilitas skala komunikasi interpersonal

Reliability

Scale: Komunikasi Interpersonal

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	40	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	50

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2,48	,847	40
VAR00002	2,53	,640	40
VAR00003	2,58	,675	40
VAR00004	2,48	,716	40
VAR00005	2,48	,751	40
VAR00006	2,58	,747	40
VAR00007	2,45	,714	40
VAR00008	2,30	,687	40
VAR00009	2,30	,648	40
VAR00010	2,48	,784	40
VAR00011	2,53	,847	40

VAR00012	2,45	,714	40
VAR00013	2,35	,700	40
VAR00014	2,45	,749	40
VAR00015	2,45	,714	40
VAR00016	2,53	,784	40
VAR00017	2,58	,636	40
VAR00018	2,70	,758	40
VAR00019	2,65	,700	40
VAR00020	2,65	,662	40
VAR00021	2,60	,744	40
VAR00022	2,58	,747	40
VAR00023	2,53	,784	40
VAR00024	2,48	,784	40
VAR00025	2,55	,815	40
VAR00026	2,45	,749	40
VAR00027	2,50	,784	40
VAR00028	2,48	,751	40
VAR00029	2,43	,747	40
VAR00030	2,38	,740	40
VAR00031	2,45	,749	40
VAR00032	2,58	,781	40
VAR00033	2,63	,705	40
VAR00034	2,70	,823	40
VAR00035	2,70	,687	40
VAR00036	2,55	,749	40
VAR00037	2,25	,840	40
VAR00038	2,43	,747	40
VAR00039	2,48	,847	40
VAR00040	2,65	,921	40
VAR00041	2,58	,675	40
VAR00042	2,55	,714	40
VAR00043	2,63	,807	40
VAR00044	2,63	,774	40
VAR00045	2,73	,905	40
VAR00046	2,65	,802	40

VAR00047	2,58	,675	40
VAR00048	2,53	,716	40
VAR00049	2,98	,920	40
VAR00050	2,68	,572	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	124,33	342,738	,245	,938
VAR00002	124,28	339,435	,479	,937
VAR00003	124,23	336,794	,560	,936
VAR00004	124,33	332,994	,675	,935
VAR00005	124,33	341,353	,332	,938
VAR00006	124,23	341,358	,334	,937
VAR00007	124,35	341,259	,355	,937
VAR00008	124,50	347,538	,122	,939
VAR00009	124,50	345,641	,211	,938
VAR00010	124,33	340,071	,361	,937
VAR00011	124,28	338,358	,387	,937
VAR00012	124,35	341,464	,347	,937
VAR00013	124,45	342,356	,320	,938
VAR00014	124,35	339,208	,412	,937
VAR00015	124,35	339,618	,418	,937
VAR00016	124,28	346,102	,152	,939
VAR00017	124,23	341,666	,386	,937
VAR00018	124,10	339,477	,397	,937
VAR00019	124,15	336,644	,545	,936
VAR00020	124,15	336,644	,578	,936
VAR00021	124,20	335,241	,563	,936
VAR00022	124,23	338,589	,436	,937
VAR00023	124,28	337,999	,434	,937
VAR00024	124,33	332,635	,625	,935
VAR00025	124,25	334,038	,552	,936
VAR00026	124,35	334,182	,598	,936

VAR00027	124,30	336,831	,476	,937
VAR00028	124,33	335,866	,535	,936
VAR00029	124,38	335,779	,541	,936
VAR00030	124,43	335,635	,551	,936
VAR00031	124,35	335,567	,547	,936
VAR00032	124,23	338,025	,436	,937
VAR00033	124,18	336,148	,561	,936
VAR00034	124,10	342,708	,255	,938
VAR00035	124,10	338,605	,477	,937
VAR00036	124,25	336,654	,506	,936
VAR00037	124,55	336,562	,450	,937
VAR00038	124,38	329,266	,786	,934
VAR00039	124,33	326,174	,793	,934
VAR00040	124,15	330,028	,605	,936
VAR00041	124,23	336,230	,584	,936
VAR00042	124,25	338,962	,444	,937
VAR00043	124,18	338,866	,391	,937
VAR00044	124,18	337,379	,463	,937
VAR00045	124,08	334,020	,492	,936
VAR00046	124,15	333,823	,569	,936
VAR00047	124,23	332,794	,726	,935
VAR00048	124,28	333,897	,640	,935
VAR00049	123,83	337,533	,378	,937
VAR00050	124,13	342,317	,401	,937

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
126,80	351,138	18,739	50

Lampiran 4. Data sebar kepuasan kerja

No	Aitem																																																		Total				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50					
1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	139		
2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	152			
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	148			
4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	153				
5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	130				
6	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	125		
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	155		
8	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	144				
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	152		
10	2	3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	2	1	2	2	4	121		
11	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	116				
12	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	162				
13	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	141		
14	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	159			
15	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4	131		
16	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	138		
17	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	149	
18	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	130	
19	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	144	
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	104		
21	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	132		
22	3	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	145		
23	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	114
24	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	126	
25	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	99	
26	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	108		
27	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	131				
28	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	131			
29	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	156	

Lampiran 5. Reliabilitas skala kepuasan kerja

Reliability

Scale: Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	60

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,43	,813	40
aitem_2	2,58	,675	40
aitem_3	2,20	,564	40
aitem_4	3,65	,483	40
aitem_5	2,58	,636	40
aitem_6	2,60	,545	40
aitem_7	3,05	,450	40
aitem_8	2,30	,564	40
aitem_9	2,38	,667	40
aitem_10	2,38	,628	40
aitem_11	2,43	,813	40
aitem_12	2,50	,716	40

aitem_13	3,35	,533	40
aitem_14	3,45	,504	40
aitem_15	2,55	,552	40
aitem_16	2,55	,783	40
aitem_17	2,50	,751	40
aitem_18	2,35	,700	40
aitem_19	3,10	,379	40
aitem_20	2,48	,716	40
aitem_21	2,65	,736	40
aitem_22	2,68	,694	40
aitem_23	2,48	,599	40
aitem_24	2,53	,679	40
aitem_25	2,43	,594	40
aitem_26	2,43	,781	40
aitem_27	2,55	,749	40
aitem_28	2,63	,667	40
aitem_29	3,03	,480	40
aitem_30	2,50	,641	40
aitem_31	2,58	,549	40
aitem_32	2,45	,504	40
aitem_33	2,35	,580	40
aitem_34	2,48	,716	40
aitem_35	2,55	,783	40
aitem_36	2,40	,810	40
aitem_37	2,45	,714	40
aitem_38	2,40	,871	40
aitem_39	2,55	,677	40
aitem_40	2,55	,552	40
aitem_41	2,73	,877	40
aitem_42	2,58	,747	40
aitem_43	2,40	,709	40
aitem_44	2,65	,770	40
aitem_45	3,58	,636	40
aitem_46	3,15	,362	40
aitem_47	3,18	,385	40

aitem_48	2,63	,628	40
aitem_49	2,68	,694	40
aitem_50	2,55	,677	40
aitem_51	2,55	,677	40
aitem_52	2,63	,740	40
aitem_53	2,35	,580	40
aitem_54	2,45	,639	40
aitem_55	2,43	,675	40
aitem_56	2,50	,716	40
aitem_57	2,58	,712	40
aitem_58	2,60	,672	40
aitem_59	3,05	,504	40
aitem_60	3,58	,594	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	156,38	345,317	,515	,943
aitem_2	156,23	347,563	,537	,943
aitem_3	156,60	362,451	-,057	,945
aitem_4	155,15	354,695	,364	,943
aitem_5	156,23	349,871	,474	,943
aitem_6	156,20	352,626	,421	,943
aitem_7	155,75	360,551	,047	,945
aitem_8	156,50	353,590	,360	,943
aitem_9	156,43	350,097	,441	,943
aitem_10	156,43	354,353	,288	,944
aitem_11	156,38	350,907	,328	,944
aitem_12	156,30	347,446	,509	,943
aitem_13	155,45	360,767	,025	,945
aitem_14	155,35	354,849	,340	,944
aitem_15	156,25	349,731	,557	,943
aitem_16	156,25	342,962	,620	,942

aitem_17	156,30	344,574	,589	,942
aitem_18	156,45	351,844	,351	,944
aitem_19	155,70	361,395	,001	,945
aitem_20	156,33	351,558	,353	,944
aitem_21	156,15	350,900	,367	,944
aitem_22	156,13	349,292	,454	,943
aitem_23	156,33	347,404	,618	,942
aitem_24	156,28	346,051	,595	,942
aitem_25	156,38	348,497	,572	,943
aitem_26	156,38	345,984	,515	,943
aitem_27	156,25	343,782	,619	,942
aitem_28	156,18	344,046	,689	,942
aitem_29	155,78	358,076	,179	,944
aitem_30	156,30	346,421	,617	,942
aitem_31	156,23	349,358	,579	,943
aitem_32	156,35	349,105	,647	,942
aitem_33	156,45	348,972	,565	,943
aitem_34	156,33	346,840	,533	,943
aitem_35	156,25	350,551	,354	,944
aitem_36	156,40	346,400	,481	,943
aitem_37	156,35	348,746	,461	,943
aitem_38	156,40	351,374	,288	,944
aitem_39	156,25	346,500	,578	,942
aitem_40	156,25	347,013	,691	,942
aitem_41	156,08	338,635	,686	,942
aitem_42	156,23	341,204	,717	,942
aitem_43	156,40	343,938	,651	,942
aitem_44	156,15	344,438	,578	,942
aitem_45	155,23	352,179	,376	,943
aitem_46	155,65	359,618	,131	,944
aitem_47	155,63	363,317	-,131	,945
aitem_48	156,18	343,276	,768	,942
aitem_49	156,13	344,830	,630	,942
aitem_50	156,25	348,808	,485	,943
aitem_51	156,25	344,295	,668	,942

aitem_52	156,18	343,994	,619	,942
aitem_53	156,45	349,023	,563	,943
aitem_54	156,35	350,182	,459	,943
aitem_55	156,38	357,522	,140	,945
aitem_56	156,30	349,651	,425	,943
aitem_57	156,23	351,820	,345	,944
aitem_58	156,20	346,626	,579	,942
aitem_59	155,75	357,115	,219	,944
aitem_60	155,23	352,846	,374	,943

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
158,80	361,549	19,014	60

Lampiran 6. Hasil ANOVA

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			8470,142	29	292,074	,627	,842
Kepuasan Kerja * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	Linearity	2965,091	1	2965,091	6,366	,030
		Deviation from Linearity	5505,050	28	196,609	,422	,965
	Within Groups		4657,833	10	465,783		
Total			13127,975	39			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Kerja * Komunikasi Interpersonal	,475	,226	,803	,645

Lampiran 7. Surat izin penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8226602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 152/FPSI/01.10/VIII/2020
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 25 Agustus 2020

Yth. Pimpinan PT. Imkom Medan
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Siti Mardiah
NPM : 168600049
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di **PT. Imkom Medan, Jl. Mustafa No. 72 Gelugur Darat I Medan Timur** guna penyusunan skripsi yang berjudul "**Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Marketing Komunikasi PT. Imkom (Inspirasi Media Komunikasi)**".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Perusahaan** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih..


Wakil Dekan Bidang Akademik,
Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip

Lampiran 8. Surat balasan selesai penelitian

