

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UP3  
PEMATANG SIANTAR**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area*

**Oleh:**

**SUCI SAKINAH LUMBAN TOBING**

**16.860.0396**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**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 8/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)8/9/22

## HALAMAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI** : Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar

**NAMA** : Suci Sakinah Lumban Tobing

**NPM** : 16.860.0396

**BAGIAN** : Psikologi Industri & Organisasi

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



(Khairuddin, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI



(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)

Ka. Bagian Psikologi  
Industri & Organisasi



Tanggal Sidang Meja Hijau

19 Agustus 2022

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 8/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)8/9/22

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA (SI) PSIKOLOGI**

**Pada Tanggal**  
**19 Agustus 2022**

**MENGESAHKAN**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**



**Dewan Penguji**

1. Dr. Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi
2. Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi
3. Khairuddin, S.Psi, M.Psi
4. Ira Kesuma Dewi, S.Psi, M.Psi

**Tanda Tangan**

Four handwritten signatures in green ink are written on four horizontal lines. The signatures are stylized and correspond to the names listed in the 'Dewan Penguji' section.

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 8/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)8/9/22

## **SURAT 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 akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 19 Agustus 2022



**(Suci Sakinah Lumban Tobing)**  
NPM 16.860.0396

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suci Sakinah Lumban Tobing  
NPM : 16.860.0396  
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 Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif/format-kan, mengelola dalam bentuk pembagian 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 sebenar-benarnya.

Medan, 19 Agustus 2022



Suci Sakinah Lumban Tobing  
(16.860.0396)

## HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UP3 PEMATANG SIANTAR

Suci Sakinah Lumban Tobing  
16.860.0396

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun nonverbal. Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan positif seseorang terhadap hasil dari pekerjaannya, yang dipersepsikan dari perbandingan hasil pekerjaan aktual dengan hasil yang diharapkan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja dan variabel bebas Komunikasi Interpersonal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar yang berjumlah 63 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah skala Komunikasi Interpersonal dan skala Kepuasan Kerja dengan menggunakan bentuk skala Likert. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi  $r_{xy} = 0,488$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) hal ini berarti ada korelasi positif yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja. Hal ini berarti semakin baik Komunikasi Interpersonal maka semakin tinggi Kepuasan Kerja, sebaliknya semakin buruk Komunikasi Interpersonal semakin rendah Kepuasan Kerja. Komunikasi Interpersonal memberikan sumbangan efektif sebesar 23,8%. Mean empirik variabel komunikasi interpersonal yang diperoleh yaitu 78,4 sedangkan mean empirik variabel kepuasan kerja sebesar 83,6 lalu untuk mean hipotetik variabel komunikasi interpersonal sebesar 60 dan mean hipotetik variabel kepuasan kerja sebesar 65.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal; Kepuasan Kerja; Karyawan

***CORRELATION ON INTERPERSONAL COMMUNICATION WITH  
EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN PT. (PLN) PERSERO UP3  
PEMATANG SIANTAR***

**Suci Sakinah Lumban Tobing  
16.860.0396**

***Abstract***

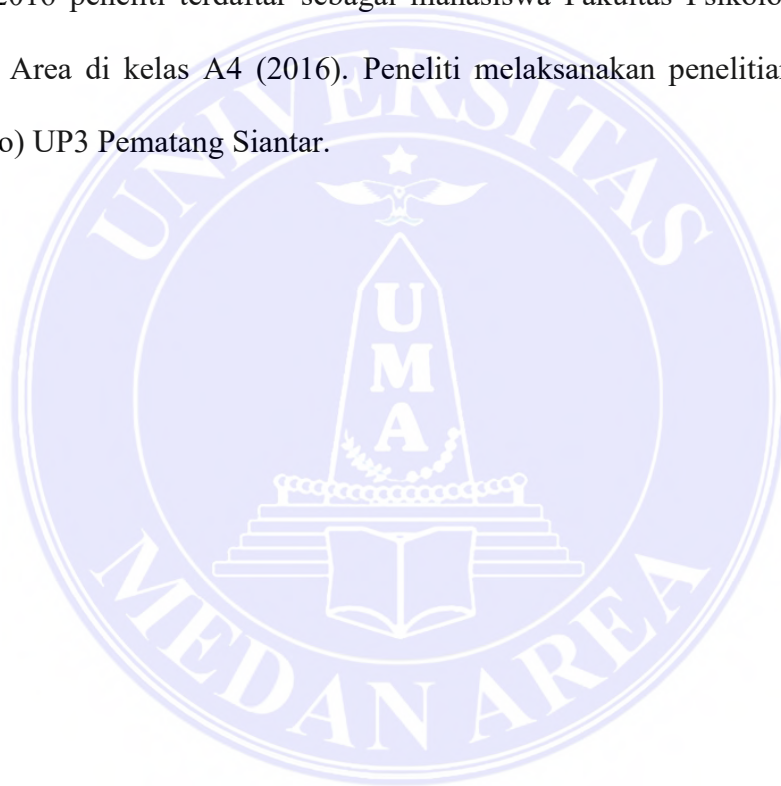
*This study purpose to determine the correlation between interpersonal communication with employee job satisfaction. Interpersonal communication is the communication process of between two or more people through verbal or non-verbal methods. Job satisfaction is measure of worker's positive feelings derives from their job, which is perceived from the comparison between actual work results and expected results. Variables of interpersonal communication, employee job satisfaction as dependent variables while the independent variable is interpersonal communication. The population in this study is all employees of PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar, totaling 63 samples, used a total sampling method. The measuring instrument used is the Interpersonal Communication scale and the Job Satisfaction scale by using Likert scale. The data processing in this study used the Product Moment correlation method by Pearson. The results showed a correlation of  $r_{xy} = 0.488$  with  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), means that there is a significant positive correlation between Interpersonal Communication and Job Satisfaction. It means that the better the Interpersonal Communication, the higher the Job Satisfaction, and vice-versa, the worse the Interpersonal Communication, the lower the Job Satisfaction. Interpersonal Communication provides an effective contribution of 23.8%. The empirical mean of interpersonal communication variable obtained of 78,4 while the empirical mean of job satisfaction variable of 83,6, then the hypothetical mean of interpersonal communication variable of 60 and hypothetical mean of job satisfaction variable of 65.*

***Keywords:*** *Interpersonal Communication; Job satisfaction; Employee*

## RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Pasar Sorkam pada tanggal 03 Januari 1999 dari Ayah Yusran Lumban Tobing dan Ibu Hijrawati Pasaribu. Peneliti merupakan putri bungsu dari 7 bersaudara. Peneliti memiliki 5 abang laki-laki dan 1 kakak perempuan.

Pada tahun 2016 peneliti lulus dari SMA Negeri 1 Sorkam Barat dan pada tahun 2016 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area di kelas A4 (2016). Peneliti melaksanakan penelitian di PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar.





## MOTTO

“SESEORANG YANG HEBAT ADALAH YANG MENANG MELAWAN  
DIRINYA SENDIRI”



## PERSEMBAHAN

*Dan pada setiap lelah,*

*Tak boleh merasa tak sanggup meski memang begitu berat*

*Tetaplah memilih untuk rela mencoba lagi,*

*Berusaha lagi,*

*Apa yang di inginkan pada semoga untuk sebuah rencana,*

*tidak selalu menjadi rencana terbaik*

*Terimakasih untuk diri sendiri*

*Atas pencapaian yang bersedia sabar dan kuat*

*Bukan aku yang hebat*

*Tapi, Allah yang mudahkan.*

*Terima kasihku kepada **Ibunda dan Ayahanda***

*Yang selalu melangitkan Do'a untukku*

*Kaulah alasan aku bisa*

*Kaulah alasan aku bertahan*

*Untukmu aku persembahkan, semua yang **terbaik** dariku.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada Program Studi S1 Jurusan Psikologi Universitas Medan Area dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar”.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

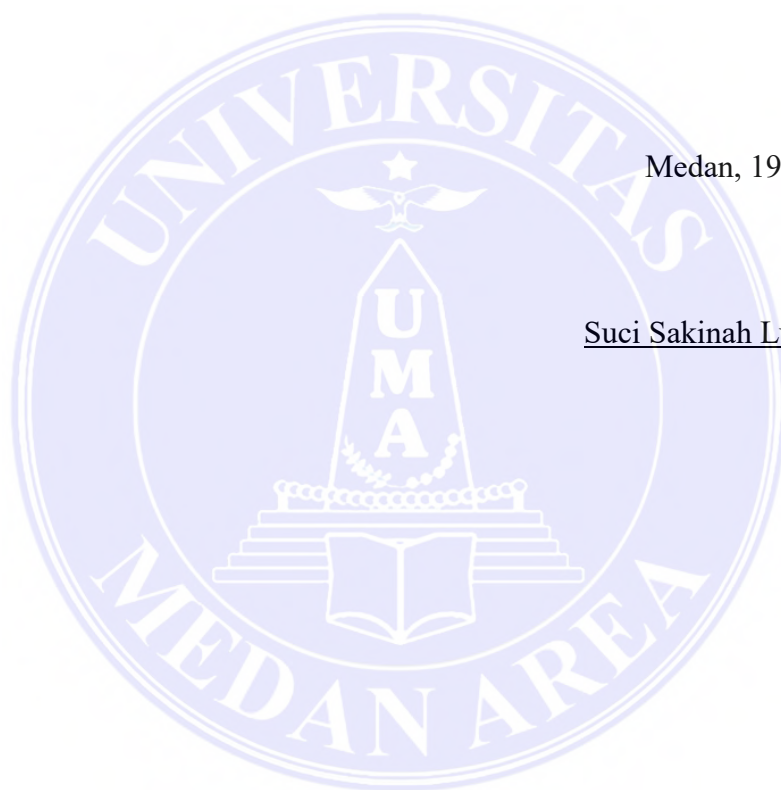
1. Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Khairuddin, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini,
6. Ibu Dr. Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi selaku ketua sidang yang telah memberikan saran yang baik untuk peneliti.
7. Ibu Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi selaku penguji sidang yang telah memberikan saran yang baik untuk peneliti.
8. Ibu Ira Kesuma Dewi, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris yang telah memberikan saran yang baik untuk peneliti.
9. Bapak Arif Fachrian S.Psi, M.Psi selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi.
10. Para Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memotivasi peneliti dan memberikan bekal ilmu pengetahuan dan para staf

tata usaha Program Studi Psikologi Universitas Medan Area yang turut memperlancar proses penyelesaian kuliah dan skripsi peneliti.

11. Kepada Manager PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian dan para karyawan yang telah berpartisipasi dan meluangkan waktunya untuk mengisi angket peneliti.
12. Kepada kedua belahan jiwaku Ayah dan Umak (Yusran Lumban Tobing/Hijrawati Pasaribu). Terimakasih telah mengajarkanku rasa syukur, memberikan do'a yang tak pernah ada habisnya, cinta dan kasih sayang, kesabaran yang selalu Ayah dan Umak tunjukkan, nasihat, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materil yang telah diberikan selama ini sehingga mampu menghantarkan peneliti menyelesaikan studinya. Terimakasih Surgaku.
13. Kepada suamiku tercinta Muhammad Fakhriza, S.Psi yang sangat berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Selalu memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan dan do'a yang tiada henti, mempersiapkan semua kebutuhanku sehingga selalu semangat mengerjakan skripsi.
14. Kepada anakku tersayang Hafshah Shafiyah penyemangat ummi selama pengerjaan skripsi. Sehat selalu anak shalehahku.
15. Kedua mertuaku Papa dan Mama (Faisal/Mahdalena). Terima kasih telah memberikan do'a dan dukungan kepadaku sehingga peneliti mampu berada ditahap ini.
16. Kepada abang-abang jagoanku Adhitya Faisal Lumban Tobing; Andi Yudistira Lumban Tobing, S.T, S.H; Irpansyah Lumban Tobing; Rasyid Rahman Lumban Tobing, S.P; Rafiq Rahman Lumban Tobing, dan kakak tersayang satu-satunya Putri Indah Lestari Tobing, S.Pd yang selalu mendukung dan mendo'akan adik bungsu kalian. Terimakasih atas moril maupun materil yang diberikan, semoga kalian selalu dalam lindungan Allah Ta'ala Aamiin.
17. Kepada sahabatku 7 icon Marwah, Liza, Afulina, Meutia, Meisy dan Siti Ramadhayanti terimakasih sudah memberikan warna-warni hidup selama

ngampus dari awal kuliah sampai satu persatu dari kita telah meraih toga yang di impikan, semoga kelak kita bisa berkumpul dalam kebahagiaan.

18. Kepada Aulia Fadli dan Siti Hafizah terimakasih selalu mau direpotkan selalu menemani dan mendukung proses meraih toga.
19. Seluruh teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Stambuk 2016 kelas pagi.
20. Semua pihak yang ikut membantu peneliti dan selalu mendukung selama penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.



Medan, 19 Agustus 2022

Suci Sakinah Lumban Tobing

16.860.0396

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                       |              |
| <b>HALAMAN SUB JUDUL</b> .....                             | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                            | <b>ii</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                           | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....                  | <b>v</b>     |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....                          | <b>vi</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | <b>vii</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | <b>viii</b>  |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>ix</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                                   | <b>x</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                    | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                  | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR/ GRAFIK</b> .....                         | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                               | <b>xix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                   |              |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                           | 1            |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                             | 8            |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                  | 9            |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                  | 9            |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                | 9            |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                               | 10           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                               |              |
| 2.1 Kepuasan Kerja .....                                   | 11           |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....                      | 11           |
| 2.1.2 Teori Kepuasan Kerja .....                           | 13           |
| 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..... | 17           |
| 2.1.4 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja .....                     | 20           |
| 2.1.5 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja .....                       | 22           |
| 2.2 Komunikasi Interpersonal .....                         | 24           |
| 2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....            | 24           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.2 Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal .....               | 26        |
| 2.2.3 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal .....                 | 27        |
| 2.3 Karyawan .....   | 30        |
| 2.3.1 Pengertian Karyawan .....                                  | 30        |
| 2.3.2 Jenis-Jenis Karyawan .....                                 | 32        |
| 2.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja .... | 33        |
| 2.5 Kerangka Konseptual .....                                    | 36        |
| 2.6 Hipotesis .....  | 36        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                 |           |
| 1.1 Identifikasi Variabel Penelitian .....                       | 37        |
| 1.2 Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....               | 37        |
| 1.3 Subjek Penelitian .....                                      | 38        |
| 1.3.1 Populasi .....   | 38        |
| 1.3.2 Sampel Penelitian .....                                    | 39        |
| 1.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....                            | 39        |
| 1.4 Metode Pengumpulan Data .....                                | 39        |
| 1.5 Validitas dan Reliabilitas .....                             | 41        |
| 1.6 Teknik Analisa Data .....                                    | 42        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                    |           |
| 4.1 Gambaran Subjek Penelitian .....                             | 43        |
| 4.2 Orientasi Kancan Penelitian .....                            | 43        |
| 4.3 Persiapan Penelitian .....                                   | 46        |
| 4.4 Pelaksanaan Penelitian .....                                 | 49        |
| 4.5 Analisis Data .....  | 49        |
| 4.6 Hasil Penelitian .....                                       | 53        |
| 4.7 Pembahasan .....   | 56        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                                  |           |
| 5.1 Simpulan .....   | 62        |
| 5.2 Saran .....  | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                      | <b>64</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel I. Distribusi Tabel Skala Komunikasi Interpersonal Sebelum        |    |
| Uji Validitas & Reliabilitas.....                                       | 48 |
| Tabel II. Distribusi Tabel Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji             |    |
| Validitas & Reliabilitas.....   | 48 |
| Tabel III. Distribusi Tabel Skala Komunikasi Interpersonal Sesudah      |    |
| Uji Validitas & Reliabilitas.....                                       | 50 |
| Tabel IV. Distribusi Tabel Skala Kepuasan Kerja Sesudah                 |    |
| Uji Validitas & Reliabilitas.....                                       | 51 |
| Tabel V. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....                 | 52 |
| Tabel VI. Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....                         | 53 |
| Tabel VII. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik..... | 55 |



## DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

|  |    |
|--|----|
| Kerangka Konseptual .....                  | 36 |
| Kurva Normal Komunikasi Interpersonal..... | 55 |
| Kurva Normal Kepuasan Kerja.....           | 56 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |            |
|--|------------|
| <b>LAMPIRAN 1</b> .....                                      | <b>68</b>  |
| Skala Komunikasi Interpersonal .....                         | 69         |
| <b>LAMPIRAN 2</b> .....                                      | <b>72</b>  |
| Skala Kepuasan Kerja .....                                   | 73         |
| <b>LAMPIRAN 3</b> .....                                      | <b>76</b>  |
| Uji Reliabilitas dan Validitas Komunikasi Interpersonal..... | 77         |
| <b>LAMPIRAN 4</b> .....                                      | <b>80</b>  |
| Uji Reliabilitas dan Validitas Kepuasan Kerja.....           | 81         |
| <b>LAMPIRAN 5</b> .....                                      | <b>84</b>  |
| Uji Normalitas .....   | 85         |
| <b>LAMPIRAN 6</b> .....                                      | <b>87</b>  |
| Uji Linearitas.....  | 88         |
| <b>LAMPIRAN 7</b> .....                                      | <b>91</b>  |
| Uji Hipotesis .....  | 92         |
| <b>LAMPIRAN 8</b> .....                                      | <b>94</b>  |
| Angket.....  | 95         |
| <b>LAMPIRAN 9</b> .....                                      | <b>100</b> |
| Surat Keterangan Penelitian.....                             | 101        |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal nonmaterial dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Yani, 2012).

Karyawan merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Gusliza (2013) karyawan adalah makhluk sosial yang mempunyai fikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap yang ada pada karyawan dapat berupa sikap positif dan sikap negatif. Sikap positif yang ada pada karyawan harus dipertahankan, sedangkan sikap negatif yang ada pada karyawan harus dihilangkan.

Menurut Robbins & Judge (2010), salah satu indikator berhasil tidaknya manajemen dalam hal sumber daya manusia adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Menurut pendapat Robbins & Judge mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum individu terhadap

pekerjaannya dimana dalam pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi memenuhi standar kinerja. Kepuasan kerja menjadi salah satu masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi maka akan berdampak pada kesenangan karyawan dalam melakukan setiap pekerjaannya.

Menurut Robbins & Judge (2018) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain sebagainya.

Veihzal Rivai Zainal (dalam Hamali, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut.

Sutrisno (2019) menyatakan bahwa karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 2011) ciri-ciri karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja tergambar dari tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, pada gilirannya akan menjadi frustrasi, sering melamun, cepat bosan, dan emosi tidak stabil.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti pada PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar, bahwa banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu secara maksimal dapat menjadi faktor penyebab terjadinya ketidakpuasan kerja pada karyawan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar dengan metode wawancara, ditemukan bahwasanya karyawan mengalami gejala seperti meningkatnya emosional dan menjadi sensitif yang diduga munculnya gejala ketidakpuasan kerja pada karyawan. Beberapa dugaan penyebab pemicu terjadinya ketidakpuasan kerja pada karyawan karena adanya tuntutan tugas dan tuntutan peran seperti target pekerjaan yang harus dipenuhi setiap harinya dan menjadi tanggungjawab setiap karyawan.

Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar harus memiliki fokus kerja yang baik dalam menyelesaikan tugasnya, karena target

pekerjaan harus segera terselesaikan. Tuntutan pekerjaan, kurangnya interaksi antar karyawan, dan jam kerja yang tinggi, dapat menimbulkan dan meningkatkan ketidakpuasan kerja karyawan. Ketidakpuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar yang muncul dapat dipengaruhi oleh persepsi diri tentang pekerjaan yang dilakukan dan bagaimana masing-masing karyawan mempersepsikan berbagai situasi yang ada pada pekerjaannya. Persepsi ini muncul ketika realita-realita yang didapatkan dalam pekerjaan tidak sesuai dengan harapan-harapan karyawan yang telah dibentuk sebelumnya. Selanjutnya, ketika harapan kerja seorang karyawan sesuai dengan apa yang didapatkannya, maka karyawan tersebut akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja sendiri memiliki pengertian bentuk perasaan positif seseorang terhadap hasil dari pekerjaannya, yang dipersepsikan dari perbandingan hasil pekerjaan aktual dengan hasil yang diharapkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor komunikasi interpersonal (antar pribadi). Dalam dunia kerja komunikasi interpersonal merupakan hal yang tidak dapat dielakkan dalam suatu organisasi, karena melalui komunikasi antar pribadi individu dapat mentransfer pikiran atau informasi yang ia miliki secara langsung kepada individu yang lain. Komunikasi yang terjalin dalam komunikasi interpersonal tidak hanya sebatas saling memberi dan menerima informasi, melainkan juga mencerminkan adanya kehangatan, keterbukaan, dan dukungan selama terjadinya komunikasi sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan kenyamanan dalam bekerja.

Hardjana (2003) menyatakan bahwa dengan komunikasi interpersonal, karyawan dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan, dan konflik.

Dengan adanya komunikasi interpersonal maka akan timbul kepuasan kerja, atau dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal membantu menghasilkan kepuasan kerja. Jika komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi baik maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramaraju (dalam Okky, 2017) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dapat meningkatkan rasa pengertian dan dukungan yang baik antar sesama komunikator, dukungan yang diberikan oleh rekan kerja inilah yang diharapkan dapat memiliki hubungan positif dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Sikap positif dapat dikatakan sangat diperlukan oleh seseorang agar dapat membentuk suatu komunikasi interpersonal yang efektif. Perhatian, dukungan dan sikap saling menghargai antar karyawan adalah salah satu contoh sikap positif yang memiliki pengaruh cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar. Perhatian dan dukungan yang diberikan rekan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Dapat dilihat dari pernyataan K yang mengatakan:

*“sering terjadi kesalahpahaman hanya karena berbeda argumen, itulah karna kurang kedekatan. Kadang saling merasa hebat jadi gak ada tuh yg namanya saling curhat disini hanya ya sebatas kerja gak lebih. Padahal kalo dibilang pekerjaan kami kan berat, banyak juga, siapa sih yang gamau saling sharing mengenai pekerjaan ya apapun itu biar kerja pun gak begitu berat terasa. ” (K, Wawancara, Juli 2021).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa ditempat kerja kadang-kadang terjadi kesalahpahaman yang diakibatkan oleh kurangnya komunikasi antar karyawan atau salah persepsi antar komunikasi karyawan. Sehingga membuat karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.

Fenomena diatas sesuai dengan dua hakikat empati yaitu : (1) masing-masing pihak diharapkan saling berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain. (2) dapat saling menghargai dan memahami pendapat, perilaku dan sikap orang lain (Devito, 2011).

Aspek-aspek komunikasi interpersonal yang lain yaitu kesetaraan dan keterbukaan dimana kesetaraan yang terjalin di PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar berjalan kurang baik dimana antar rekan kerja saling bersikap tidak terbuka mengganggu berjalannya komunikasi yang efektif. Tuntutan pekerjaan yang banyak membuat para karyawan mudah jenuh dan bosan, sehingga sangat perlu rekan kerja yang bersedia saling memberikan informasi, sepemikiran dan saling menghargai. Keterbukaan didalam komunikasi interpersonal yang terjadi di PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar dapat dikatakan belum saling terbuka antara satu dengan yang lain, sama seperti yang dirasakan oleh karyawan G:



*“kami disini bekerja dengan sistem teamwork/kerja sama tim, tuntutan pekerjaan yang harus selesai tepat waktu, bosan dan jenuh itu tentu. Ditambah lagi kadang ada rekan kerja yang tidak pengertian, salah persepsi sampai terjadi asumsi negatif, tidak bisa diajak kompromi, kurangnya kekeluargaan antar rekan kerja dikarenakan asik dengan kesibukannya masing-masing” (G, Wawancara).*

Berdasarkan fenomena diatas bahwa komunikasi interpersonal antar karyawan yang kurang baik, didalam operasinya mengalami masalah pada kelancaran komunikasi interpersonal antar karyawannya. 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 bekerja sama dengan baik. Dukungan sosial dapat dimunculkan karyawan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal (Maulana dan Gumelar, 2013).

Menurut Achroza (2013) mengatakan bahwa seorang yang mendapatkan dukungan sosial haruslah memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik pula. Achroza mengatakan bahwa sebuah dukungan pembentuk kepuasan kerja memiliki elemen yang harus terpenuhi yaitu komunikasi interpersonal. Hal ini menjadikan dasar untuk peneliti dalam mengukur sejauh mana hubungan antara komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan dan sebaliknya.

Berdasarkan uraian latar belakang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Komunikasi didalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antar karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar mempunyai karyawan yang terdiri dari berbagai latar belakang tingkat pendidikan, budaya maupun status sosial yang berbeda yang dapat memungkinkan timbulnya kondisi-kondisi yang tidak diharapkan seperti munculnya kecemburuan sosial, hambatan komunikasi dan kurangnya komunikasi antar karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar ditemukan bahwasanya karyawan mengalami gejala seperti meningkatnya emosional dan menjadi sensitif yang diduga penyebab pemicu terjadinya ketidakpuasan kerja pada karyawan karena adanya tuntutan tugas dan tuntutan peran seperti target pekerjaan yang harus dipenuhi setiap harinya dan menjadi tanggungjawab setiap karyawan khususnya dalam memberikan pelayanan secepat dan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu secara maksimal dapat menjadi faktor penyebab terjadinya emosi yang tidak stabil dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya dapat menimbulkan frustrasi.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa komunikasi interpersonal antar karyawan kurang baik. Hal ini terlihat bahwa ditempat kerja kadang-kadang terjadi kesalahpahaman yang diakibatkan oleh kurangnya komunikasi antar

karyawan atau salah persepsi antar komunikasi karyawan, kurangnya rasa empati dikarenakan sibuk dengan pekerjaannya masing-masing.

Secara umum komunikasi interpersonal yang terjadi didalam organisasi dalam hal ini PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar masih kurang baik. Hal ini diperkirakan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang berada didalamnya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah, hal ini dapat menjaga agar masalah yang akan diteliti tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditentukan. Maka dari itu langkah yang paling tepat adalah membatasi permasalahan agar dalam melaksanakan pembahasan masalah tidak meluas. Oleh karena itu peneliti hanya membatasi ruang lingkup dengan permasalahan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar pada karyawan tetap yang berjumlah 63 orang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis khususnya bidang psikologi industri dan organisasi berupa data empiris mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

### b. Manfaat Praktis

1. Bagi pimpinan perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, dalam hal ini meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan.
2. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan sumbangan informasi sebagai bahan pertimbangan karyawan untuk dapat meningkatkan keberhasilan dalam melaksanakan tugas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Kepuasan Kerja

##### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Robbins (2018) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap secara umum dan tingkat positif yang dirasakan seseorang terhadap hasil dan evaluasi dari pekerjaannya. Robbins mengatakan bahwa kepuasan kerja tidak hanya didapat dari pemenuhan tugas pekerjaan yang teramati saja, tapi kepuasan kerja juga diperoleh dari interaksi dengan atasan maupun rekan kerja, mengikuti peraturan dan kebijakan perusahaan, memiliki standar performa kerja, dan kondisi lingkungan kerja yang baik.

Greenberg dan Baron (dalam Nuryadin, 2019) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaannya. Sementara itu, Kreitner dan Kinicki mengemukakan kepuasan kerja merupakan respons afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Defenisi ini menyatakan secara tidak langsung bahwa kepuasan kerja bukanlah merupakan konsep tunggal, melainkan orang dapat secara relatif puas dengan satu aspek dari pekerjaan dan tidak

puas dengan satu aspek atau lebih aspek lainnya.

Locke (dalam Munandar, 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 individu. Menurut Locke seorang individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung bagaimana individu mempersepsikan adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian antara keinginan dan apa yang didapatkan.

Wagner III & Hollenbeck (dalam Wijono, 2010) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyenangkan yang menggambarkan hasil dari persepsi individu karena telah menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk menyelesaikan nilai-nilai kerja yang dianggapnya penting untuk dicapai.

Newstorm (2015) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dirasakan terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, tinggi dan rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan sebagaimana dia mempersepsikan hasil kerjanya. Semakin hasil kerja sesuai dengan harapan, maka semakin tinggi kepuasan yang didapatkan.

Menurut Sutrisno (dalam Hamali, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang

diterima dalam kerja, dan hal-hal lain 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 di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan positif seseorang terhadap hasil dari pekerjaannya, yang dipersepsikan dari perbandingan hasil pekerjaan aktual dengan hasil yang diharapkan.

#### 2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2004) teori-teori tentang kepuasan ada 3 (tiga) macam yang lazim dikenal, yaitu:

##### a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter berpendapat bahwa mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan karyawan. Kemudian Locke (dalam As'ad, 2004) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung kepada *discrepancy* antara *should be* (*expectation, needs, or values*) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan.

Seseorang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan persepsinya terhadap kenyataan yang ada, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang diperoleh

ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat *discrepancy* (ketidaksesuaian), tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Sebaliknya, semakin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut teori ini, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

*Equity Theory* dikembangkan oleh Adams (1963). Prinsip dari teori ini adalah bahwa seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *Equity* atau *inequity* atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun ditempat lain.

Menurut Wexley dan Yukl. Elemen-elemen dari teori keadilan ada tiga yaitu:

- a. Input adalah: “*anything of value that the employee perceives that he contributes to his job*”. Ini berarti input adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap



pekerjaannya. Dalam hal ini misalnya: pendidikan, pengalaman, keterampilan, jumlah usaha yang diharapkan, jumlah jam bekerja, dan alat-alat pribadi.

- b. *Outcomes*. “*outcomes is anything of value that the employee perceives he obtains from the job*”. Ini berarti *outcomes* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai “hasil” dari pekerjaannya seperti: tunjangan, status, pengakuan, dan kesempatan untuk berprestasi.
- c. *Comparison Person*. “*the comparison person may be someone in the same organization, someone in a different organization, or even the person himself in a previous job*”. *Comparison Person* ini merupakan seseorang di perusahaan yang sama, atau tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio *input-outcomes* dirinya dengan *input-outcomes* orang lain (*comparison person*). Bila perbandingan itu dianggap cukup adil (*equity*), maka ia akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (*over compensation in equity*), bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan (*under compensation in equity*) akan timbul ketidakpuasan.

Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa seseorang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity*). Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun

ditempat lain.

c. Teori Dua Faktor (*Two factor Theory*)

Teori ini berasal dari Herzberg dalam Robbins (2003) yang intinya adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan *Dissatisfier* atau *Hygiene Factors*, dan yang lain dinamakan *Satisfier* atau *Motivators*. Teori ini menyatakan pula bahwa kepuasan kerja datang dari kepuasan akan kebutuhan tingkat tinggi. Sedangkan ketidakpuasan kerja berhubungan dengan kondisi tidak berhasil memuaskan kebutuhan tingkat rendah seperti kepuasan sosial dan kebutuhan fisiologis.

Robbins (2003) menyatakan bahwa kepuasan kerja lebih sering berkaitan dengan prestasi, pengakuan, karakteristik pekerjaan, tanggung jawab dan kemajuan. Herzberg memberikan label faktor ini sebagai *Satisfier* atau *motivators* karena masing-masing berhubungan dengan usaha yang kuat dan prestasi yang baik. Ia menghipotesiskan bahwa motivator menyebabkan seseorang berpindah dari suatu keadaan tanpa kepuasan menjadi puas. Sedangkan ketidakpuasan kerja adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber kepuasan, terdiri dari gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja, dan status. Herzberg memberikan label pada faktor ini sebagai faktor *Dissatisfier* atau *Hygiene Factors*. Menurut interpretasi Herzberg, keberadaan kondisi-kondisi ini tidak selalu menimbulkan kepuasan bagi karyawan, tetapi ketidak beradaannya dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan.

Robbins juga mengatakan, kunci untuk memahami teori *motivator-hygiene* Herzberg adalah dengan mengakui bahwa ia percaya tentang kepuasan bukanlah lawan dari ketidakpuasan. Herzberg menyimpulkan bahwa “kebalikan dari kepuasan kerja bukanlah ketidakpuasan kerja, tetapi tanpa kepuasan kerja, dan begitu juga lawan dari ketidakpuasan kerja bukan kepuasan kerja tetapi tanpa ketidakpuasan”.

Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja berbeda dengan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Faktor yang menimbulkan kepuasan kerja adalah faktor-faktor yang berkaitan dengan isi dari pekerjaan yang merupakan faktor intrinsik dari pekerjaan yang apabila faktor tersebut tidak ada, maka karyawan akan merasa tidak lagi puas. Sedangkan faktor yang menimbulkan ketidakpuasan adalah berkaitan dengan konteks dari pekerjaan, seperti: administrasi, pengawasan, gaji, hubungan antar pribadi, dan kondisi kerja. Apabila faktor ketidakpuasan ini dirasakan kurang atau tidak diberikan maka karyawan akan merasa tidak puas.

### 2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer (dalam Sinambela, 2016) terdapat 10 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai:

- a. *Kesempatan untuk maju*. Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. *Keamanan kerja*. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi pegawai pria maupun wanita. Keadaan yang aman

sangat mempengaruhi perasaan pegawai selama kerja.

- c. *Gaji*, lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. *Perusahaan dan manajemen*. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, serta faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
- e. *Pengawasan (Supervise)*. Bagi pegawai, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*.
- f. *Faktor intrinsik dari pekerjaan*. Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya, serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. *Kondisi kerja*, termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaluran, kantin, dan tempat parkir.
- h. *Aspek sosial dalam pekerjaan*, merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan, tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam pekerjaan.
- i. *Komunikasi*. Komunikasi yang lancar antar 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 pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan.
- j. *Fasilitas*. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan

merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Blum dalam Sinambela (2016) sebagai berikut :

- a. *Faktor individual*, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
- b. *Faktor sosial*, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- c. *Faktor utama dalam pekerjaan*, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Menurut Harold E. Burt dalam Sinambela (2016) mengemukakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

- a. *Faktor hubungan antar karyawan*, antara lain hubungan antar manajer dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.
- b. *Faktor individu*, yaitu yang berhubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, dan jenis kelamin.
- c. *Faktor luar (external)*, yang berhubungan dengan keadaan keluarga karyawan, rekreasi, pendidikan (*training, upgrading*).

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap diatas dapat dilihat

bahwa masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja meliputi: kesempatan untuk maju, keamanan kerja, upah yang diterima, perusahaan dan manajemen, pengawasan, kondisi kerja, komunikasi, adanya fasilitas-fasilitas kerja, faktor individu, faktor sosial, faktor utama dalam pekerjaan, dan hubungan antar karyawan.

#### 2.1.4 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018) mengemukakan beberapa aspek kepuasan kerja antara lain:

a. Prestasi Kerja

Keberhasilan karyawan menyelesaikan tugas serta mencapai prestasi yang tinggi. Hal ini berkaitan dengan karyawan dalam menghasilkan output yang lebih baik bagi perusahaan, berkualitas, dan tepat waktu.

b. Pengakuan

Besar kecilnya penghormatan atau pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya. Hal ini berkaitan dengan ada atau tidaknya kemampuan atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atau hasil pekerjaan karyawan.

c. Pekerjaan itu sendiri

Besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan, minat terhadap pekerjaan, perhatian terhadap keselamatan kerja, variasi di dalam pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

d. Tanggung jawab

Besar kecilnya beban dan tanggung jawab yang diemban atau dimiliki karyawan terhadap tugasnya. Karyawan yang diberikan tanggung jawab

yang sesuai dengan kemampuannya membuat karyawan merasa dipercaya.

e. Promosi

Kesempatan untuk maju atau memperoleh peningkatan jabatan dalam karir selama bekerja. Adanya kesempatan yang sama yang dimiliki oleh seluruh karyawan untuk dapat memperoleh peningkatan jabatan.

f. Pengembangan potensi individu

Ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengembangan diri atau peningkatan kemampuan karyawan selama bekerja. Berkaitan dengan ada atau tidaknya pelatihan maupun kegiatan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman karyawan.

Locke (dalam Luthans, 2005) menyatakan ada 5 (lima) aspek dari kepuasan kerja, yaitu:

- a. Aspek pekerjaan itu sendiri, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kesempatan untuk belajar dari penerimaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
- b. Aspek gaji, yaitu aspek umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu terhadap kompensasi yang diterima karena individu telah melakukan suatu kerja, meliputi: gaji, tunjangan-tunjangan, dan fasilitas-fasilitas.
- c. Aspek promosi, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi, individu terhadap aspirasi atau kesempatan untuk berkembang maju meliputi promosi memperoleh pendidikan, tanggung jawab dan kesempatan.

- d. Aspek supervisi, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu dan reaksi emosi individu terhadap kualitas pengawasan.
- e. Aspek rekan kerja, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu terhadap rekan kerja didalam organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek kepuasan kerja terdiri dari aspek prestasi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, dan pengembangan potensi individu. Selain itu aspek pekerjaan itu sendiri, aspek gaji, aspek promosi, aspek supervisi, dan aspek rekan kerja. dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aspek kepuasan kerja yang mengacu pada teori Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018) yaitu prestasi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, dan pengembangan potensi individu sebagai acuan untuk membuat alat ukur tentang kepuasan kerja karyawan karena aspek ini dipercaya sebagai sumber kepuasan kerja secara keseluruhan.

### **2.1.5 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja**

Ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi Menurut Herzberg (dalam Hasibuan, 2016) ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin yang lainnya. Sebaliknya



tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Munandar (2012) antara lain:

- a. Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama. Dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan harus memiliki suatu keyakinan kepada organisasi tempat dia bekerja.
- b. Memperhatikan kualitas kerjanya, kualitas kerja harus ditunjukkan dalam bentuk sikap dalam bekerja.
- c. Lebih mempunyai komitmen organisasi, karyawan haruslah memiliki keterkaitan kepada organisasi.
- d. Lebih produktif, dalam menyelesaikan pekerjaan dibutuhkan kondisi tubuh yang sehat dan produktif.

Sedangkan ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah menurut Aydogdu (dalam Alamsyah, 2015) antara lain:

1. Tingkat ketidakhadiran yang tinggi
2. Meningkatnya Turnover
3. Rendahnya produktivitas kerja
4. Tidak tercapainya prestasi
5. Keputusan untuk melakukan pensiun dini
6. Kesehatan fisik dan mental menurun

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi adalah memiliki kepercayaan, memperhatikan kualitas kerja, mempunyai komitmen, dan

lebih produktif. Sedangkan ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah adalah tingkat ketidakhadiran yang tinggi, meningkatnya turnover, rendahnya produktivitas kerja, tidak tercapainya prestasi, keputusan untuk melakukan pensiun dini, kesehatan fisik dan mental menurun.

## 2.2 Komunikasi Interpersonal

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Johnson (dalam A. Supratiknya, 2009) secara luas komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan bentuk komunikasi. Sedangkan secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku si penerima.

Judy C. Pearson, dkk (dalam Ruliana, 2019) komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna paling tidak antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Devito (dalam Effendy, 2003) mengartikan *the process of sending and receiving messages between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback* (komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa

umpan balik seketika).

Pace (dalam Rakhmat, 2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi antara dua orang ataupun lebih dengan media tatap muka langsung dimana pengirim informasi dapat memberikan informasinya secara langsung dan penerima mendapatkan informasi secara langsung dan dapat pula langsung memberikan tanggapan. Informasi yang disampaikan dalam komunikasi interpersonal dapat berupa verbal dan non verbal.

Bochner (dalam Devito, 2010) komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Hardjana (2010) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menyampaikan pesan secara langsung pula.

Menurut Littejohn, komunikasi interpersonal adalah komunikasi individu-individu. Sedangkan menurut Hardjana komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima serta menanggapi secara langsung pula (Suranto, 2011).

Rogers mengartikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi (Wiryanto, 2008).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna.

### 2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Rakhmat (2013) menyatakan dalam komunikasi interpersonal selain melibatkan dua orang yang bertatap muka, terdapat 3 (tiga) faktor penting yang mendukung komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Rasa Percaya

Percaya disini merupakan faktor yang paling penting sejauh mana percaya kepada orang lain dipengaruhi oleh faktor personal dan situasional.

b. Sikap Suportif

Sikap suportif yang ditunjukkan dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) Deskripsi, artinya penyampaian perasaan dan persepsi tanpa menilai.
- 2) Orientasi masalah adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah.
- 3) Spontanitas yaitu sikap jujur dan tidak mau menyelimuti motif yang terpendam.
- 4) Empati adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam berkomunikasi yang efektif. Adapun karakteristiknya yaitu : menilai pesan secara objektif,

berorientasi pada isi, mencari informasi dari berbagai sumber, lebih bersifat professional, dan bersedia merubah kepercayaan.

### 2.2.3 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

DeVito (dalam Rakhmat, 2013) menyatakan agar komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut yaitu:

#### 1. *Openness* (Keterbukaan)

Proses komunikasi interpersonal harus menjadi proses yang efektif di mana seorang individu harus terbuka terhadap individu lain yang diajak berkomunikasi. Kedua belah pihak harus memiliki kesediaan dalam membuka diri dan memberikan informasi. Baik pembawa dan penerima informasi juga harus bersedia mengakui perasaannya dan pendapatnya kepada pihak lain. Selain itu mereka juga harus dapat mempertanggung jawabkan isi informasi yang disampaikan. Sikap terbuka amat penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif.

#### 2. *Empathy* (Empati)

Sikap empati didefinisikan sebagai kemampuan manusia dalam menempatkan diri pada posisi manusia lainnya. Memiliki empati artinya individu harus mampu memahami apa yang di rasakan oleh orang lain baik secara emosional atau pun intelektual. Dengan adanya kemampuan empati dari kedua belah pihak, sistem komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif di mana pesan dalam komunikasi dapat tersampaikan dengan baik.

### 3. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Sikap suportif juga sangat penting untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. Baik pembawa dan penerima informasi harus memberikan sifat mendukung terhadap isi pesan yang disampaikan. Individu seharusnya mengurangi sifat-sifat menentang informasi karena alasan personal seperti kecemasan, ketakutan dan hal lainnya. Penentangan yang dilakukan oleh salah satu atau kedua belah pihak dapat mengagalkan tujuan komunikasi interpersonal. Penentangan akan membuat individu memahami isi informasi yang diberikan. Untuk itulah sifat mendukung wajib dimiliki pelaku komunikasi interpersonal.

### 4. *Positiveness* (Sikap Positif)

Dalam komunikasi interpersonal diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat terlepas dari upaya mendorong dan menghargai akan pentingnya orang lain. Dorongan positif pada umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri dari perilaku yang diharapkan.

### 5. *Equality* (Kesetaraan)

Kesamaan (*equality*) adalah adanya kedudukan yang sama dalam suatu hal atau kondisi (status). Kesamaan/kesederajatan dalam komunikasi interpersonal, ditunjukkan oleh adanya rasa saling menghormati antara pelaku komunikasi. Pihak yang memiliki sifat, pemikiran, nilai dan kebiasaan yang sejalan cenderung dapat membangun komunikasi interpersonal yang lebih efektif.

Suranto (2011) menyebutkan indikator dari kesetaraan meliputi :

- 1) Menempatkan diri setara dengan orang lain
- 2) Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- 3) Mengakui pentingnya kehadiran oranglain
- 4) Tidak memaksakan kehendak
- 5) Komunikasi dua arah
- 6) Saling memerlukan
- 7) Suasana komunikasi: akrab dan nyaman

Dari berbagai macam teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses sosial di mana di dalamnya mengandung unsur keterbukaan, empati, dukungan, kepositipan, kesamaan, keyakinan, kesiapan, yang kemudian timbul kepercayaan, sikap mendukung, dan mendorong timbulnya sikap saling memahami dan menghargai.

Menurut Lunandi (2003) ada empat aspek yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu: citra diri (*self-image*), citra pihak lain (*the image of the others*), lingkungan fisik, lingkungan sosial.

- a. Citra diri (*Self-image*). Setiap manusia mempunyai gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Gambaran itulah yang menjadi penentu bagi apa yang dilihatnya, didengarnya, bagaimana penilaiannya terhadap segala yang berlangsung di sekitarnya.
- b. Citra pihak lain (*The image of the others*). Selain citra diri, citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Pihak lain, yakni orang yang diajak berkomunikasi, mempunyai gambaran

husus bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikasi lancar, jelas, tenang.

- c. Lingkungan fisik. Faktor ini punya pengaruh pada komunikasi. Bagaimanapun orang yang suka berteriak pada waktu berada di rumah sendiri, ia lebih banyak berbisik di tempat beribadah. Sekalipun orang diajak berkomunikasi itu sama (misal anak sendiri).
- d. Lingkungan sosial. Lingkungan sosial merupakan proses komunikasi yang terjadi pada situasi ataupun orangnya bila situasi atau orangnya berbeda akan menyebabkan terjadinya proses komunikasi yang berbeda pula.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang ada dalam komunikasi interpersonal antara lain didasari oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan diantara pihak yang terkait. Komunikasi interpersonal sebagian besar juga terbentuk oleh citra diri (*self-image*), citra pihak lain (*the image of the other*), lingkungan fisik, dan lingkungan sosial yang pada akhirnya menimbulkan daya tarik seseorang dalam berkomunikasi juga sikap positif dan kesukaan pada orang lain untuk berkomunikasi yang lebih dikenal dengan atraksi interpersonal.

## 2.3 Karyawan

### 2.3.1 Pengertian Karyawan

Menurut Hasibuan (2016) karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan



tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai. Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian.

Menurut Rivai dan Basri (2015) karyawan pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu: kemampuan, keinginan, lingkungan. Oleh karena itu, untuk memiliki kinerja yang baik, seseorang karyawan harus memiliki keinginan yang tinggi, kemampuan atau skill individu, serta lingkungan yang baik untuk mengerjakan pekerjaannya.

Dalam Undang-Undang yang baru tentang ketenagakerjaan yaitu Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Tenaga Kerja juga memberikan pengertian tentang tenaga kerja yang terdapat dalam Pasal 1 angka 2 bahwa tenaga kerja yaitu setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Pengertian tenaga kerja dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Tenaga Kerja tersebut telah menyempurnakan pengertian tentang tenaga kerja dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan Pokok Ketenagakerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan karyawan adalah seseorang yang mampu bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan perjanjian dan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan

organisasi dalam mencapai tujuannya.

### 2.3.2 Jenis-jenis Karyawan

Menurut Hasibuan (2016), karyawan terbagi menjadi 2 jenis yaitu :

#### a. Karyawan Kontrak

Merupakan penyerahan pekerjaan tertentu suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan tujuan untuk membagi resiko dan mengurangi beban perusahaan didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat juga disebut dengan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Karyawan kontrak atau tidak tetap hanya dipekerjakan ketika perusahaan membutuhkan tenaga kerja tambahan. Karyawan kontrak biasanya dapat diberhentikan sewaktu-waktu oleh perusahaan ketika perusahaan sudah tidak membutuhkan tenaga kerja tambahan lagi.

#### b. Karyawan Tetap

Merupakan aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari aktifitas organisasi. Karyawan tetap merupakan karyawan yang telah memiliki kontrak ataupun perjanjian kerja dengan perusahaan dalam jangka waktu yang tidak ditetapkan (*permanent*). Karyawan tetap memiliki hak yang jauh lebih besar dibandingkan dengan karyawan kontrak.

Dari pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua jenis karyawan yaitu karyawan tetap dan karyawan tidak tetap (kontrak). Sama halnya dengan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar terdapat dua jenis karyawan yaitu karyawan tetap dan karyawan kontrak.

## 2.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang ada pada para karyawan timbul jika terjadi hubungan yang harmonis dengan karyawan yang lain. Didalam kelompok kerja dimana karyawan harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka (kebutuhan harga diri dan aktualisasi) dapat dipenuhi dan mempunyai dampak motivasi kerja mereka (Arini, 2013).

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.

Robbins (dalam Arini, 2013), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah rekan kerja yang mendukung. Komunikasi yang terjalin dengan baik dengan rekan kerja akan menciptakan kepuasan kerja. Banyak karyawan merasa puas bukan saja dari sekedar mendapatkan uang dan kepuasan saja, namun kerja juga dipandang sebagai interaksi sosial dari rekan sekerja yang ramah dan mendukung.

Menurut Robbins dan Judge (dalam Wibowo, 2019) kepuasan kerja adalah sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Selain itu menurut Hasibuan (2016) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Banyak

faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang menurut Sutrisno (2019) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi.

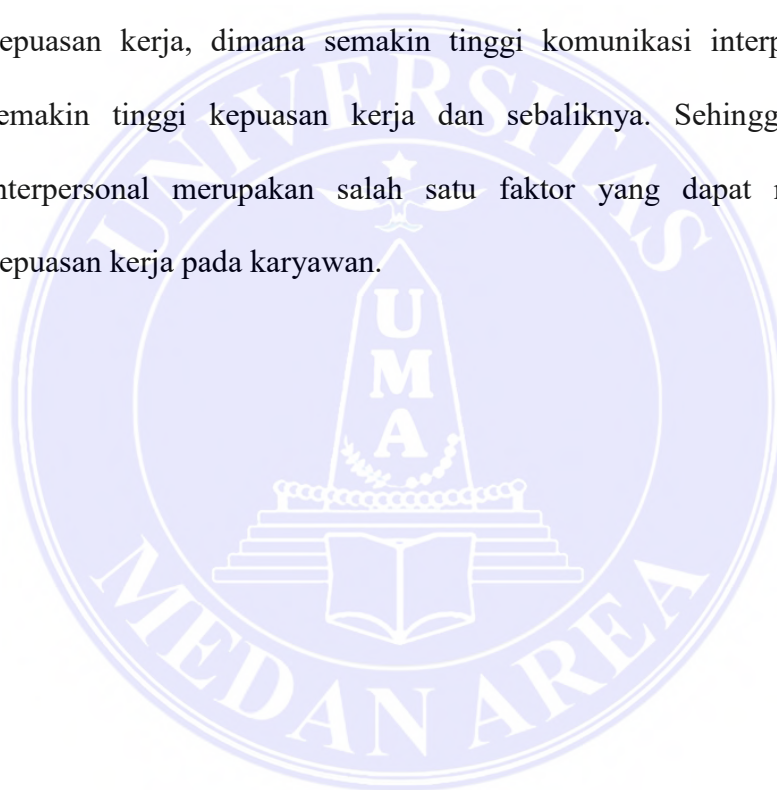
Hal ini didukung dengan berbagai sumber literatur penelitian yaitu hasil penelitian oleh Diasmoro Okky (2017) dengan judul penelitian “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung”, menunjukkan bahwa ada hubungan positif signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja artinya semakin tinggi komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pada karyawan dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung.

Selanjutnya penelitian Ningsih (2013) yang berjudul Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Malioboro Inn Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menemukan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Mayoritas subjek penelitian memiliki kepuasan kerja, komunikasi interpersonal dan pengembangan karir pada kategori sedang.

Penelitian yang dilakukan Nellitawati & Yurmanita (2019) dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Pendidikan”, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal

dengan kepuasan kerja karyawan dapat diterima dengan taraf kepercayaan 95%. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi kepuasan kerja pegawai begitupun sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi interpersonal.

Berdasarkan penelitian tersebut disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif secara signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja, dimana semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin tinggi kepuasan kerja dan sebaliknya. Sehingga komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan.



## 2.5 Kerangka Konseptual



## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Dengan asumsi bahwa semakin baik komunikasi interpersonal maka kepuasan kerja semakin tinggi atau sebaliknya, semakin buruk komunikasi interpersonal maka kepuasan kerja semakin rendah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian. Adapun pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan menguraikan mengenai, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur, Teknik Analisis Data.

#### **3.1 Identifikasi Variabel**

Sugiyono (2016) menyebutkan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel pada penelitian ini terdiri dari dua kategori, yaitu:

- a. Variabel Bebas (x) : Komunikasi Interpersonal
- b. Variabel Tergantung (y) : Kepuasan Kerja

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna. Pengukuran komunikasi interpersonal menggunakan skala komunikasi

interpersonal yang disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Devito (dalam Rakhmat 2013), yaitu meliputi *openness* (keterbukaan), empati, *supportiveness* (sikap mendukung), *positiveness* (sikap positif) dan *equality* (kesetaraan). Semakin tinggi skor yang didapatkan dari skala komunikasi interpersonal maka komunikasi interpersonal akan semakin tinggi.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan positif seseorang terhadap hasil dari pekerjaannya, yang dipersepsikan dari perbandingan hasil pekerjaan aktual dengan hasil yang diharapkan. Lebih singkatnya yaitu ketika keinginan sesuai dengan apa yang didupatkannya. Pengukuran kepuasan kerja menggunakan skala kepuasan kerja yang disusun berdasarkan aspek-aspek menurut teori Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018), yaitu meliputi prestasi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, dan pengembangan potensi individu. Semakin tinggi skor yang didapatkan dari skala kepuasan kerja maka kepuasan kerja akan semakin tinggi.

### 3.3 Subjek Penelitian

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang bekerja di PT. PLN (Persero) UP3 Pematang



Siantar sebanyak 63 orang.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 orang.

**Tabel III.1**  
**Klasifikasi Sampel**

| NO. | Divisi                    | Jumlah Karyawan |
|-----|---------------------------|-----------------|
| 1.  | Jaringan                  | 10              |
| 2.  | Perencanaan               | 10              |
| 3.  | Transaksi energi listrik  | 9               |
| 4.  | Pelayanan pelanggan       | 11              |
| 5.  | Administrasi dan keuangan | 7               |
| 6.  | Pelaksana pengadaan       | 10              |
| 7.  | Pelaksana k3              | 6               |

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi.

## 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam kegiatan penelitian mempunyai tujuan mengungkapkan fakta mengenai variabel yang diteliti. Tujuan untuk mengetahui (*goal of knowing*) haruslah dicapai dengan menggunakan metode atau cara-cara yang efisien dan akurat.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala berbentuk skala *Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Skala adalah metode pengumpulan data berwujud pernyataan dan pertanyaan yang harus diisi atau dijawab oleh subyek suatu penelitian. Mengemukakan metode skala didasarkan pada asumsi bahwa:

- a. Subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- b. Apa yang dinyatakan subjek kepada peneliti itu benar dan dapat dipercaya
- c. Interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya itu sama dengan yang dimaksud oleh peneliti.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan kerja.

### **1. Skala Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal diungkap dengan skala model *Likert* yang disusun sendiri oleh peneliti yang bertujuan untuk mengukur komunikasi interpersonal yang disusun berdasarkan aspek komunikasi interpersonal menurut Devito, yaitu: Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan.

### **2. Skala Kepuasan Kerja**

Kepuasan Kerja diungkap dengan skala model *Likert* yang disusun sendiri oleh peneliti yang bertujuan untuk mengukur kepuasan kerja yang disusun berdasarkan aspek kepuasan kerja menurut Herzberg (dalam

Robbins & Judge, 2018), yaitu: Prestasi Kerja, Pengakuan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, Promosi dan Pengembangan potensi individu.

Skala *Likert* memiliki empat alternatif jawaban dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), sampai dengan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun perolehan skor dari item-item berdasarkan jawaban yang dipilih sesuai dengan jenis pernyataan yakni *favorable* dan *unfavorable*. Pernyataan yang positif (*favorable*) akan diberi skor tertinggi pada jawaban SS = 4, selanjutnya S = 3, TS = 2, dan terendah adalah STS = 1. Pada pernyataan yang negatif (*unfavorable*), skor tertinggi diberikan pada jawaban STS = 4, selanjutnya TS = 3, S = 2, dan terendah SS = 1.

### 3.5 Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Jika r-hitung > r-tabel taraf signifikansi 0,05 maka pernyataan yang ada didalam kuesioner dinyatakan valid (Ghozali, 2006).

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk memperoleh data adalah skala. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari nilai r-tabel (0,300) maka dinyatakan item yang diuji valid, dan apabila nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih kecil atau sama dengan nilai r-tabel (0,300) maka dinyatakan item yang diuji tidak valid. Pengujian

validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 20 *for Windows*.

## 2. Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula (Syofian, 2013).

SPSS (*statistical product and service solutions*) memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabel memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,06$  (Syofian, 2013).

## 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Teknik analisis data ini digunakan dalam upaya mengungkap hubungan antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat dengan signifikansi  $P < 0,05$  maka dinyatakan ada hubungan. Dalam perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20 *for windows*.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka disampaikan beberapa hal berikut :

1. Berdasarkan hasil korelasi *Product Moment* diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar, dimana  $r_{xy} = 0,488$  dengan signifikan  $p = 0.000 < 0,05$ . Artinya semakin baik Komunikasi Interpersonal, maka semakin tinggi Kepuasan Kerja. Dengan demikian, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan “diterima”. Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah sebesar  $r^2 = 0,238$ . Ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal berkontribusi terhadap Kepuasan Kerja sebesar 23,8%.
2. Berdasarkan perbandingan kedua nilai rata-rata antara hipotetik dan empirik, maka dapat dinyatakan bahwa Variabel Komunikasi Interpersonal tergolong tinggi. Dengan nilai mean empirik sebesar 78,46 dan nilai mean hipotetik sebesar 60. Sedangkan untuk Variabel Kepuasan Kerja tergolong tinggi dengan nilai mean empirik 83,65 dan nilai mean hipotetik yaitu sebesar 65.

## 5.2 Saran

Sejalan dengan simpulan yang telah dibuat, maka berikut merupakan saran yang akan diberikan kepada beberapa pihak, antara lain:

### 1. Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar

Komunikasi Interpersonal harus dipertahankan dengan baik antar sesama karyawan untuk mempertahankan kepuasan kerja. Dengan cara tetap menjalin komunikasi dengan baik secara terbuka, memahami orang lain, saling mendukung, selalu bersikap positif dan menghargai orang lain.

### 2. PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar

Disarankan kepada pihak perusahaan untuk mempertahankan kepuasan kerja yang sudah dimiliki oleh karyawannya dengan memenuhi berbagai aspek komunikasi interpersonal yang ada. Perusahaan disarankan untuk memberikan inovasi lain sebagai upaya meningkatkan kepuasan kerja seperti melakukan acara seminar atau pelatihan tentang komunikasi interpersonal dan aspek-aspek lingkup pekerjaan sehingga timbul kepuasan kerja pada karyawan.

### 3. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dilakukan pengembangan pada penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel-variabel lain seperti kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan (*supervise*), faktor instrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan dan fasilitas guna menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi pembaca lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Kharisma Publishing Group
- Arini. (2013). *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Astra Internasional, Tbk (Auto 2000 Medan Amplas)*. Skripsi. Medan. Tidak diterbitkan
- As'ad, Moh. (2004). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Azwar, S. (2010). *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Belajar
- A, Supratiknya. (2009). *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Kanisius
- Badriah, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Baliartati, B.O. (2017). *Pengaruh Organizational Support Terhadap Job Satisfaction Tenaga Edukatip Tetap. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trisakti*. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa
- Diasmoro, Okky. (2017). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT.Gangsar Tulungagung*. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Gusliza, Novia. (2013). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Bukit Tinggi*. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalialia Dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hardjana, A.M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius
- Hasibuan, M.S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kaswan. (2018). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: ALFABETA
- Lunandi, A.G. (2003). *Komunikasi Mengenai: Meningkatkan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta: Kanisius.

- Luthans, F. (2011). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Mahrani, Astry. (2019). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Di Tebing Tinggi*. Skripsi: Universitas Medan Area
- Maulana, H. & Gumelar, G. (2013). *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi*. Jakarta: Akademia
- Morissan. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Kencana
- Munandar, A. S. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok: UI Press
- Ningsih, 2013. *Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Malioboro Inn Yogyakarta*: Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Gadjah Mada
- Nuryadin, (2019). *Perilaku Organisasi Modern*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rivai dan Basri. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Ed.2. Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins SP & Judge. (2018). *Perilaku Organisasi. Organizational Behaviour*. (Buku 1, Edisi Ke-12). Jakarta: Salemba Empat
- Robbins SP, dan Judge. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins SP & Judges, Timoty A. (2010). *Perilaku Organisasi (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat
- Ruliana, P & Lestari. (2019). *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. RAJA GRAFINDO PERSADA
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Caps
- Suranto, AW. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Tangerang: Graha Ilmu
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Syofian (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SP SS*. Jakarta: Kencana
- Wijono, Sutarto. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpretama Offset
- Wiryanto. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo



- Yani. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Yurmanita & Nellitawati. (2019). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan*. Jurnal Education: Universitas Negeri Padang
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia Grup







| KOMUNIKASI INTERPERSONAL |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |       |
|--------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 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 |       |
| 1                        | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 96    |
| 2                        | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 70    |
| 3                        | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 71    |
| 4                        | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 69    |
| 5                        | 3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 79    |
| 6                        | 3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 82    |
| 7                        | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 75    |
| 8                        | 3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 82    |
| 9                        | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 70    |
| 10                       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 70    |
| 11                       | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 73    |
| 12                       | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 82    |
| 13                       | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 74    |
| 14                       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 73    |
| 15                       | 3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 83    |
| 16                       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 72    |
| 17                       | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 91    |
| 18                       | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 85    |
| 19                       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 72    |
| 20                       | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 71    |
| 21                       | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 76    |
| 22                       | 3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 82    |
| 23                       | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 76    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 76 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 82 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 77 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 86 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 76 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 83 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 74 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 79 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 78 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 82 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 91 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 81 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 78 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 93 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 81 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 77 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 74 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 76 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 77 |    |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 77 |    |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 80 |    |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 75 |    |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 79 |    |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 82 |    |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 88 |    |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 77 |    |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 74 |    |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73 |    |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 80 |    |
| 62 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 78 |    |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 90 |    |



**LAMPIRAN 2**

**SKALA KEPUASAN KERJA**

| 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  |
| 1              | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4     | 4  | 104 |
| 2              | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 3  | 76  |
| 3              | 3     | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2     | 3  | 68  |
| 4              | 2     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 3  | 70  |
| 5              | 4     | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2     | 4  | 65  |
| 6              | 4     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4     | 4  | 92  |
| 7              | 4     | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4     | 4  | 85  |
| 8              | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3     | 4  | 78  |
| 9              | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 3  | 77  |
| 10             | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3     | 3  | 73  |
| 11             | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3     | 4  | 79  |
| 12             | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4     | 4  | 100 |
| 13             | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4     | 4  | 83  |
| 14             | 4     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3     | 3  | 84  |
| 15             | 3     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3     | 4  | 88  |
| 16             | 3     | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 3  | 71  |
| 17             | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4     | 4  | 97  |
| 18             | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3     | 4  | 88  |
| 19             | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 3  | 79  |
| 20             | 3     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2     | 3  | 80  |
| 21             | 3     | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 4  | 81  |
| 22             | 3     | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3     | 4  | 87  |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 92  |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86  |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 85  |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 88  |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 84  |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 78  |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 92  |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 80  |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 88  |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 84  |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81  |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 76  |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 73  |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 80  |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96  |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 81  |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81  |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 88  |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 71  |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 98  |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82  |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 80  |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 73  |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 89  |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 92  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 85 |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 88 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 79 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 89 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 91 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 81 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 77 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 76 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 81 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 83 |





**LAMPIRAN 3**

**UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS KOMUNIKASI**

**INTERPERSONAL**

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7
aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15
aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23
aitem_24 aitem_25
/SCALE('Komunikasi Interpersonal') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

**Reliability**

| Notes                  |  |   |
|------------------------|--|---|
| Output Created         |  | 25-MAR-2022 14:45:49  |
| Comments               |  |   |
| Input                  | Active Dataset<br>Filter<br>Weight<br>Split File<br>N of Rows in Working Data File<br>Matrix Input | DataSet0<br><none><br><none><br><none>  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing<br>Cases Used  | 63<br>User-defined missing values are treated as missing.<br>Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.  |
| Syntax                 |  | RELIABILITY<br>/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25<br>/SCALE('Komunikasi Interpersonal') ALL<br>/MODEL=ALPHA<br><br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE<br>/SUMMARY=TOTAL. |
| Resources              | Processor Time<br>Elapsed Time   | 00:00:00,03<br>00:00:00,03  |

[DataSet0]

**Scale: Komunikasi Interpersonal****Case Processing Summary**

|                             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid                       | 63 | 100,0 |
| Cases Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                       | 63 | 100,0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,888             | 25         |

**Item Statistics**

|          | Mean | Std. Deviation | N  |
|----------|------|----------------|----|
| aitem_1  | 3,24 | ,429           | 63 |
| aitem_2  | 3,54 | ,502           | 63 |
| aitem_3  | 3,27 | ,447           | 63 |
| aitem_4  | 3,54 | ,502           | 63 |
| aitem_5  | 3,27 | ,447           | 63 |
| aitem_6  | 3,25 | ,439           | 63 |
| aitem_7  | 3,00 | ,539           | 63 |
| aitem_8  | 3,16 | ,368           | 63 |
| aitem_9  | 3,17 | ,383           | 63 |
| aitem_10 | 3,44 | ,501           | 63 |
| aitem_11 | 3,30 | ,463           | 63 |
| aitem_12 | 3,32 | ,469           | 63 |
| aitem_13 | 3,10 | ,499           | 63 |
| aitem_14 | 3,10 | ,499           | 63 |
| aitem_15 | 3,17 | ,493           | 63 |
| aitem_16 | 3,35 | ,481           | 63 |
| aitem_17 | 3,24 | ,429           | 63 |
| aitem_18 | 3,35 | ,481           | 63 |
| aitem_19 | 3,33 | ,475           | 63 |
| aitem_20 | 3,35 | ,481           | 63 |
| aitem_21 | 3,32 | ,469           | 63 |
| aitem_22 | 3,06 | ,592           | 63 |
| aitem_23 | 3,16 | ,368           | 63 |
| aitem_24 | 3,25 | ,439           | 63 |
| aitem_25 | 3,27 | ,447           | 63 |

## Item-Total Statistics

|                 | Scale Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|-----------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| aitem_1         | 78,32                            | 35,285                               | ,349                                   | ,887                                   |
| aitem_2         | 78,02                            | 34,048                               | ,503                                   | ,883                                   |
| aitem_3         | 78,29                            | 33,885                               | ,608                                   | ,881                                   |
| aitem_4         | 78,02                            | 34,048                               | ,503                                   | ,883                                   |
| aitem_5         | 78,29                            | 33,885                               | ,608                                   | ,881                                   |
| aitem_6         | 78,30                            | 34,569                               | ,483                                   | ,884                                   |
| aitem_7         | 78,56                            | 34,477                               | ,393                                   | ,886                                   |
| aitem_8         | 78,40                            | 34,405                               | ,627                                   | ,881                                   |
| aitem_9         | 78,38                            | 34,401                               | ,602                                   | ,882                                   |
| aitem_10        | 78,11                            | 33,746                               | ,559                                   | ,882                                   |
| aitem_11        | 78,25                            | 33,451                               | ,670                                   | ,879                                   |
| aitem_12        | 78,24                            | 33,636                               | ,624                                   | ,880                                   |
| aitem_13        | 78,46                            | 34,414                               | ,442                                   | ,885                                   |
| <b>aitem_14</b> | <b>78,46</b>                     | <b>37,220</b>                        | <b>-,036</b>                           | <b>,897</b>                            |
| aitem_15        | 78,38                            | 34,756                               | ,387                                   | ,886                                   |
| aitem_16        | 78,21                            | 34,166                               | ,508                                   | ,883                                   |
| aitem_17        | 78,32                            | 34,640                               | ,480                                   | ,884                                   |
| aitem_18        | 78,21                            | 34,618                               | ,425                                   | ,885                                   |
| aitem_19        | 78,22                            | 33,789                               | ,586                                   | ,881                                   |
| aitem_20        | 78,21                            | 34,618                               | ,425                                   | ,885                                   |
| aitem_21        | 78,24                            | 34,184                               | ,519                                   | ,883                                   |
| aitem_22        | 78,49                            | 34,802                               | ,300                                   | ,890                                   |
| aitem_23        | 78,40                            | 35,469                               | ,375                                   | ,886                                   |
| aitem_24        | 78,30                            | 34,891                               | ,418                                   | ,885                                   |
| aitem_25        | 78,29                            | 34,853                               | ,416                                   | ,885                                   |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of<br>Items |
|-------|----------|-------------------|---------------|
| 81,56 | 37,251   | 6,103             | 25            |

**LAMPIRAN 4**

**UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS KEPUASAN KERJA**



DATASET ACTIVATE DataSet1.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7
aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15
aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23
aitem_24 aitem_25 aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30
/SCALE('Kepuasan Kerja') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

**Reliability**

|                        |                                | Notes  |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created         |                                | 25-MAR-2022 14:46:03   |
| Comments               |                                |  |
| Input                  | Active Dataset                 | DataSet1   |
|                        | Filter                         | <none>   |
|                        | Weight                         | <none>   |
|                        | Split File                     | <none>   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 63   |
| Missing Value Handling | Matrix Input                   |  |
|                        | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.  |
| Syntax                 | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.  |
|                        |                                | RELIABILITY<br>/VARIABLES=aitem_1<br>aitem_2 aitem_3 aitem_4<br>aitem_5 aitem_6 aitem_7<br>aitem_8 aitem_9 aitem_10<br>aitem_11 aitem_12 aitem_13<br>aitem_14 aitem_15 aitem_16<br>aitem_17 aitem_18 aitem_19<br>aitem_20 aitem_21 aitem_22<br>aitem_23 aitem_24 aitem_25<br>aitem_26 aitem_27 aitem_28<br>aitem_29 aitem_30<br>/SCALE('Kepuasan Kerja')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA<br><br>/STATISTICS=DESCRIPTIVE<br>SCALE<br>/SUMMARY=TOTAL. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,05  |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,04  |



[DataSet1]

**Scale: Kepuasan Kerja****Case Processing Summary**

|                             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid                       | 63 | 100,0 |
| Cases Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                       | 63 | 100,0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,908             | 30         |

**Item Statistics**

|          | Mean | Std. Deviation | N  |
|----------|------|----------------|----|
| aitem_1  | 3,27 | ,574           | 63 |
| aitem_2  | 3,30 | ,528           | 63 |
| aitem_3  | 3,29 | ,551           | 63 |
| aitem_4  | 3,29 | ,521           | 63 |
| aitem_5  | 3,29 | ,551           | 63 |
| aitem_6  | 3,24 | ,560           | 63 |
| aitem_7  | 2,94 | ,669           | 63 |
| aitem_8  | 3,06 | ,592           | 63 |
| aitem_9  | 2,95 | ,418           | 63 |
| aitem_10 | 3,11 | ,406           | 63 |
| aitem_11 | 2,24 | ,530           | 63 |
| aitem_12 | 3,43 | ,588           | 63 |
| aitem_13 | 3,17 | ,525           | 63 |
| aitem_14 | 3,14 | ,800           | 63 |
| aitem_15 | 3,37 | ,485           | 63 |
| aitem_16 | 3,29 | ,521           | 63 |
| aitem_17 | 3,29 | ,551           | 63 |
| aitem_18 | 2,84 | ,545           | 63 |
| aitem_19 | 2,87 | ,582           | 63 |
| aitem_20 | 3,21 | ,572           | 63 |
| aitem_21 | 3,22 | ,522           | 63 |
| aitem_22 | 3,44 | ,501           | 63 |
| aitem_23 | 3,17 | ,383           | 63 |
| aitem_24 | 3,32 | ,668           | 63 |
| aitem_25 | 3,19 | ,396           | 63 |

|          |      |      |    |
|----------|------|------|----|
| aitem_26 | 3,19 | ,564 | 63 |
| aitem_27 | 3,30 | ,663 | 63 |
| aitem_28 | 3,19 | ,396 | 63 |
| aitem_29 | 3,17 | ,555 | 63 |
| aitem_30 | 3,54 | ,502 | 63 |

### Item-Total Statistics

|          | Scale Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| aitem_1  | 92,05                            | 69,433                               | ,378                                   | ,906                                   |
| aitem_2  | 92,02                            | 67,403                               | ,658                                   | ,902                                   |
| aitem_3  | 92,03                            | 68,031                               | ,555                                   | ,903                                   |
| aitem_4  | 92,03                            | 67,418                               | ,665                                   | ,902                                   |
| aitem_5  | 92,03                            | 68,031                               | ,555                                   | ,903                                   |
| aitem_6  | 92,08                            | 67,590                               | ,595                                   | ,903                                   |
| aitem_7  | 92,38                            | 67,917                               | ,455                                   | ,905                                   |
| aitem_8  | 92,25                            | 68,128                               | ,501                                   | ,904                                   |
| aitem_9  | 92,37                            | 70,590                               | ,372                                   | ,906                                   |
| aitem_10 | 92,21                            | 73,392                               | -,025                                  | ,911                                   |
| aitem_11 | 93,08                            | 72,074                               | ,114                                   | ,910                                   |
| aitem_12 | 91,89                            | 67,842                               | ,536                                   | ,904                                   |
| aitem_13 | 92,14                            | 69,899                               | ,365                                   | ,906                                   |
| aitem_14 | 92,17                            | 70,437                               | ,172                                   | ,913                                   |
| aitem_15 | 91,95                            | 69,982                               | ,390                                   | ,906                                   |
| aitem_16 | 92,03                            | 67,418                               | ,665                                   | ,902                                   |
| aitem_17 | 92,03                            | 68,031                               | ,555                                   | ,903                                   |
| aitem_18 | 92,48                            | 68,673                               | ,488                                   | ,904                                   |
| aitem_19 | 92,44                            | 68,154                               | ,509                                   | ,904                                   |
| aitem_20 | 92,11                            | 67,875                               | ,549                                   | ,903                                   |
| aitem_21 | 92,10                            | 68,862                               | ,490                                   | ,904                                   |
| aitem_22 | 91,87                            | 67,951                               | ,627                                   | ,902                                   |
| aitem_23 | 92,14                            | 71,382                               | ,286                                   | ,907                                   |
| aitem_24 | 92,00                            | 66,484                               | ,592                                   | ,902                                   |
| aitem_25 | 92,13                            | 70,242                               | ,450                                   | ,905                                   |
| aitem_26 | 92,13                            | 66,984                               | ,659                                   | ,901                                   |
| aitem_27 | 92,02                            | 66,500                               | ,596                                   | ,902                                   |
| aitem_28 | 92,13                            | 70,242                               | ,450                                   | ,905                                   |
| aitem_29 | 92,14                            | 66,995                               | ,669                                   | ,901                                   |
| aitem_30 | 91,78                            | 69,724                               | ,406                                   | ,906                                   |

### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of<br>Items |
|-------|----------|-------------------|---------------|
| 95,32 | 73,381   | 8,566             | 30            |



**LAMPIRAN 5**  
**UJI NORMALITAS**

**NPAR TESTS**

/K-S(NORMAL)=X Y  
 /STATISTICS DESCRIPTIVES  
 /MISSING ANALYSIS.

**NPar Tests**

|                        |                                      | Notes  |
|------------------------|--------------------------------------|--|
| Output Created         |                                      | 25-MAR-2022 14:53:33   |
| Comments               |                                      |  |
| Input                  | Active Dataset                       | DataSet2   |
|                        | Filter                               | <none>   |
|                        | Weight                               | <none>   |
|                        | Split File                           | <none>   |
|                        | N of Rows in Working Data File       | 63   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing                | User-defined missing values are treated as missing.  |
|                        | Cases Used                           | Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. |
| Syntax                 |                                      | NPAR TESTS<br>/K-S(NORMAL)=X Y<br>/STATISTICS DESCRIPTIVES<br>/MISSING ANALYSIS.                       |
| Resources              | Processor Time                       | 00:00:00,00  |
|                        | Elapsed Time                         | 00:00:00,07  |
|                        | Number of Cases Allowed <sup>a</sup> | 157286   |
|                        |                                      |  |

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet2]

**Descriptive Statistics**

|                          | N  | Mean  | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
|--------------------------|----|-------|----------------|---------|---------|
| Komunikasi Interpersonal | 63 | 78,46 | 6,101          | 69      | 96      |
| Komunikasi Interpersonal | 63 | 83,65 | 8,203          | 65      | 104     |

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                      | Komunikasi Interpersonal | Komunikasi Interpersonal |
|----------------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| N                                |                      | 63                       | 63                       |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean                 | 78,46                    | 83,65                    |
|                                  | Std. Deviation       | 6,101                    | 8,203                    |
|                                  | Absolute             | ,103                     | ,076                     |
| Most Extreme Differences         | Positive             | ,103                     | ,076                     |
|                                  | Negative             | -,067                    | -,049                    |
|                                  | Kolmogorov-Smirnov Z | ,814                     | ,601                     |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                      | ,522                     | ,862                     |

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.



MEANS TABLES=Y BY X  
 /CELLS MEAN COUNT STDDEV  
 /STATISTICS ANOVA LINEARITY.

**Means**

**Notes**

|                        |                                |  |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created         |                                | 25-MAR-2022 14:54:00   |
| Comments               |                                |  |
| Input                  | Active Dataset                 | DataSet2   |
|                        | Filter                         | <none>   |
|                        | Weight                         | <none>   |
|                        | Split File                     | <none>   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 63   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing. |
|                        | Cases Used                     | Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.       |
| Syntax                 |                                | MEANS TABLES=Y BY X<br>/CELLS MEAN COUNT STDDEV<br>/STATISTICS ANOVA LINEARITY.  |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02  |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,02  |

[DataSet2]

**Case Processing Summary**

|                            | Cases    |         |          |         |       |         |
|----------------------------|----------|---------|----------|---------|-------|---------|
|                            | Included |         | Excluded |         | Total |         |
|                            | N        | Percent | N        | Percent | N     | Percent |
| Komunikasi Interpersonal * | 63       | 100,0%  | 0        | 0,0%    | 63    | 100,0%  |
| Komunikasi Interpersonal   |          |         |          |         |       |         |

**Report****Komunikasi Interpersonal**

| Komunikasi Interpersonal | Mean   | N  | Std. Deviation |
|--------------------------|--------|----|----------------|
| 69                       | 70,00  | 1  | .              |
| 70                       | 75,33  | 3  | 2,082          |
| 71                       | 74,00  | 2  | 8,485          |
| 72                       | 76,25  | 4  | 5,123          |
| 73                       | 80,50  | 6  | 6,348          |
| 74                       | 85,25  | 4  | 7,932          |
| 75                       | 87,00  | 2  | 2,828          |
| 76                       | 83,00  | 5  | 6,782          |
| 77                       | 86,20  | 5  | 4,324          |
| 78                       | 86,00  | 3  | 9,539          |
| 79                       | 76,33  | 3  | 9,866          |
| 80                       | 80,00  | 2  | 1,414          |
| 81                       | 89,00  | 3  | 9,000          |
| 82                       | 89,00  | 8  | 6,481          |
| 83                       | 84,00  | 3  | 4,000          |
| 85                       | 88,00  | 1  | .              |
| 86                       | 83,50  | 2  | 3,536          |
| 88                       | 86,00  | 1  | .              |
| 90                       | 83,00  | 1  | .              |
| 91                       | 99,00  | 2  | 2,828          |
| 93                       | 73,00  | 1  | .              |
| 96                       | 104,00 | 1  | .              |
| Total                    | 83,65  | 63 | 8,203          |



ANOVA Table

|                            |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
|----------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| (Combined)                 |                |                          | 2468,684       | 21 | 117,556     | 2,829  | ,002 |
| Komunikasi Interpersonal * | Between Groups | Linearity                | 994,782        | 1  | 994,782     | 23,941 | ,000 |
|                            |                | Deviation from Linearity | 1473,902       | 20 | 73,695      | 1,774  | ,060 |
| Komunikasi Interpersonal   | Within Groups  |                          | 1703,633       | 41 | 41,552      |        |      |
| Total                      |                |                          | 4172,317       | 62 |             |        |      |

Measures of Association

|                            | R    | R Squared | Eta  | Eta Squared |
|----------------------------|------|-----------|------|-------------|
| Komunikasi Interpersonal * | ,488 | ,238      | ,769 | ,592        |
| Komunikasi Interpersonal   |      |           |      |             |



**LAMPIRAN 7**  
**UJI HIPOTESIS**

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlations**

| Notes                  |   |
|------------------------|---|
| Output Created         | 25-MAR-2022 14:56:07  |
| Comments               |   |
| Input                  | Active Dataset DataSet2   |
|                        | Filter <none>   |
|                        | Weight <none>   |
|                        | Split File <none>   |
| Missing Value Handling | N of Rows in Working Data File 63   |
|                        | Definition of Missing<br>User-defined missing values are treated as missing.                                  |
| Syntax                 | Cases Used<br>Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair. |
|                        | CORRELATIONS<br>/VARIABLES=X Y<br>/PRINT=TWOTAIL NOSIG<br>/STATISTICS DESCRIPTIVES<br>/MISSING=PAIRWISE.      |
| Resources              | Processor Time 00:00:00,06  |
|                        | Elapsed Time 00:00:00,07  |

[DataSet2]

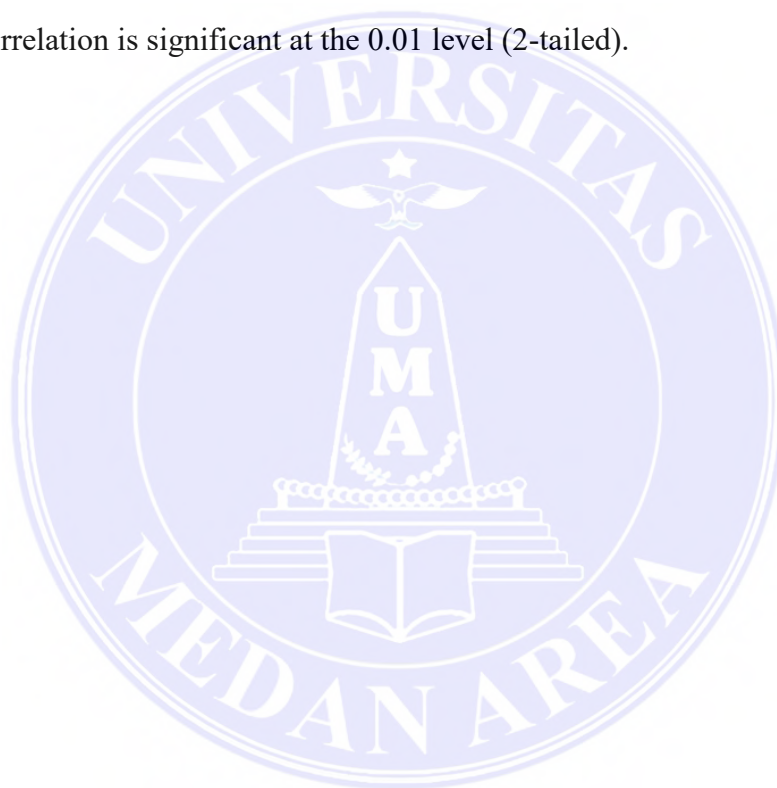
**Descriptive Statistics**

|                          | Mean  | Std. Deviation | N  |
|--------------------------|-------|----------------|----|
| Komunikasi Interpersonal | 78,46 | 6,101          | 63 |
| Komunikasi Interpersonal | 83,65 | 8,203          | 63 |

## Correlations

|                          |                     | Komunikasi Interpersonal | Komunikasi Interpersonal |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| Komunikasi Interpersonal | Pearson Correlation | 1                        | ,488**                   |
|                          | Sig. (2-tailed)     |                          | ,000                     |
|                          | N                   | 63                       | 63                       |
| Komunikasi Interpersonal | Pearson Correlation | ,488**                   | 1                        |
|                          | Sig. (2-tailed)     | ,000                     |                          |
|                          | N                   | 63                       | 63                       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





**IDENTITAS DIRI**

Nama / Inisial : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : .....

Jabatan Pekerjaan : .....

Masa Kerja : .....

**~Petunjuk Pengisian Skala~**

- Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
- Tentukan pilihan jawaban yang sungguh-sungguh menggambarkan diri anda dengan memberikan **tanda centang/ceklis (✓)** pada pilihan jawaban berikut:  
**SS** = Apabila anda **“SANGAT SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.  
**S** = Apabila anda **“SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.  
**TS** = Apabila anda **“TIDAK SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.  
**STS** = Apabila anda **“SANGAT TIDAK SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.

**CONTOH :**

| No. | Pernyataan                                  | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 1.  | Saya mendengarkan pembicaraan lawan bicara. | ✓  |   |    |     |

😊 Selamat Mengerjakan 😊

**SKALA A**

| No. | Pernyataan   | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 1.  | Saya dapat bekerja sama dengan tim untuk menyelesaikan pekerjaan.                      |    |   |    |     |
| 2.  | Saya memberi kesempatan kepada rekan kerja untuk berpendapat.                          |    |   |    |     |
| 3.  | Saya resah ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja.                       |    |   |    |     |
| 4.  | Saya tidak peduli terhadap permasalahan yang dialami oleh rekan kerja.                 |    |   |    |     |
| 5.  | Saya dapat merasakan kesedihan rekan kerja melalui ekspresi wajahnya.                  |    |   |    |     |
| 6.  | Tim tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik.                     |    |   |    |     |
| 7.  | Saya menyanggah dengan baik saat ada rekan kerja yang melakukan kesalahan.             |    |   |    |     |
| 8.  | Saya jarang bertanya tentang apapun kepada rekan kerja.                                |    |   |    |     |
| 9.  | Saya menanggapi pendapat yang disampaikan oleh rekan kerja.                            |    |   |    |     |
| 10. | Saya lebih suka bekerja sendiri daripada meminta bantuan kepada rekan kerja.           |    |   |    |     |
| 11. | Saya mendengarkan pembicaraan rekan kerja dengan penuh perhatian.                      |    |   |    |     |
| 12. | Saya tidak peduli terhadap apa yang dibutuhkan oleh rekan kerja.                       |    |   |    |     |
| 13. | Saya memilih tidak memberikan masukan saat rekan kerja melakukan kesalahan.            |    |   |    |     |
| 14. | Saya memberi pujian setiap rekan kerja berhasil menyelesaikan pekerjaannya.            |    |   |    |     |
| 15. | Saya mengalami kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja di perusahaan ini.           |    |   |    |     |
| 16. | Saat dapat kendala dalam bekerja saya akan menanyakan dengan rekan kerja.              |    |   |    |     |
| 17. | Saya memberi masukan saat menjelaskan pekerjaan yang tidak rekan kerja mengerti.       |    |   |    |     |
| 18. | Saat rekan kerja mengalami kesusahan dalam bekerja saya memilih untuk diam.            |    |   |    |     |
| 19. | Saya tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur kesalahan saya.                     |    |   |    |     |
| 20. | Saya berusaha semaksimal mungkin untuk mencegah permasalahan dengan rekan kerja.       |    |   |    |     |
| 21. | Saya tidak menanggapi pendapat yang diberikan rekan kerja.                             |    |   |    |     |
| 22. | Saya memikirkan solusi dari masalah pekerjaan sendiri tanpa bertanya pada rekan kerja. |    |   |    |     |

|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 23. | Saya malas mendengarkan pendapat dari rekan kerja.  |  |  |  |  |
| 24. | Saya sering diberikan tanggungjawab pekerjaan yang seharusnya menjadi beban kerja orang lain. |  |  |  |  |
| 25. | Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja.                   |  |  |  |  |

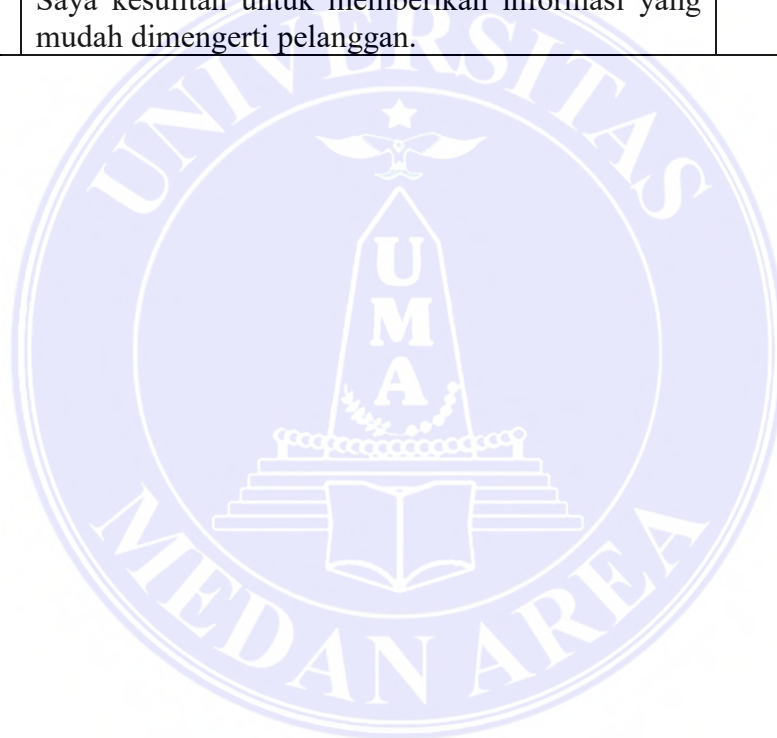




**SKALA B**

| No. | Pernyataan  | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 1.  | Kinerja saya menurun, karena pekerjaan yang diberikan terlalu sulit.                            |    |   |    |     |
| 2.  | Adanya desakan waktu kerja membuat kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan                |    |   |    |     |
| 3.  | Lingkungan perusahaan yang bersih membuat saya bersemangat dalam bekerja                        |    |   |    |     |
| 4.  | Saya menerima dengan senang hati atas semua pekerjaan yang diberikan.                           |    |   |    |     |
| 5.  | Saya menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang ditentukan.                               |    |   |    |     |
| 6.  | Tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan saya.                        |    |   |    |     |
| 7.  | Jumlah pekerjaan yang dibebankan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat.                 |    |   |    |     |
| 8.  | Pekerjaan yang diterima sesuai dengan keterampilan yang saya miliki.                            |    |   |    |     |
| 9.  | Banyak pekerjaan yang harus diselesaikan membuat panik.   |    |   |    |     |
| 10. | Saya kecewa atas penilaian buruk yang diberikan oleh perusahaan.                                |    |   |    |     |
| 11. | Saya pernah mendapat bonus dari perusahaan saat melakukan lembur kerja.                         |    |   |    |     |
| 12. | Saya senang dapat menyalurkan keterampilan saya dalam bekerja.                                  |    |   |    |     |
| 13. | Saya senang karena mendapat pekerjaan yang menantang.   |    |   |    |     |
| 14. | Perusahaan memiliki asuransi keselamatan kerja bagi seluruh karyawan.                           |    |   |    |     |
| 15. | Saya puas bekerja ketika atasan memberikan penilaian yang baik.                                 |    |   |    |     |
| 16. | Saya tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan yang ditugaskan oleh atasan.                       |    |   |    |     |
| 17. | Ada beberapa tugas yang tidak saya kerjakan karena tidak tahu cara menyelesaikannya.            |    |   |    |     |
| 18. | Menurut saya, tuntutan pekerjaan yang diberikan terlalu banyak.                                 |    |   |    |     |
| 19. | Bonus yang saya terima tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan.                  |    |   |    |     |
| 20. | Pekerjaan saya saat ini sangat membosankan.   |    |   |    |     |
| 21. | Kurangnya promosi yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan untuk memotivasi pekerjaannya. |    |   |    |     |
| 22. | Saya bersedia menerima sanksi saat tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.                   |    |   |    |     |


|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 23. | Saya senang saat mendapat kesempatan untuk dipromosikan karena kinerja yang baik.         |  |  |  |  |
| 24. | Saya puas karena setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dipromosikan.        |  |  |  |  |
| 25. | Adanya promosi yang dilakukan oleh perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang. |  |  |  |  |
| 26. | Karir saya selama bekerja di perusahaan tidak pernah meningkat.                           |  |  |  |  |
| 27. | Perusahaan memberi kesempatan bagi setiap karyawan untuk naik jabatan.                    |  |  |  |  |
| 28. | Pimpinan memberi kesempatan kepada saya untuk melakukan kreatifitas dalam bekerja.        |  |  |  |  |
| 29. | Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan karir.             |  |  |  |  |
| 30. | Saya kesulitan untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti pelanggan.                |  |  |  |  |





**LAMPIRAN 9**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**

Kampus I : Jalan Kualanaram 1 Medan Estate ☎ (061) 790108, 790923, 790348 ☎ (061) 798012 Medan 20222  
Kampus II : Jalan Belahat Nomor 70 r. Jalan Sei. Sereya Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20132  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [uma\\_medan@uma.ac.id](mailto:uma_medan@uma.ac.id)

---

Romor : 174/FPSI/01.10/II/2022 4 Februari 2022  
Lampiran : -  
Hal : Riset dan Pengambilan Data

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan  
PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar  
di  
Tempat

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

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| Nama          | Suci Sakinah Lumban Tobing |
| NPM           | 168600396                  |
| Program Studi | Ilmu Psikologi             |
| Fakultas      | Psikologi                  |


untuk melaksanakan pengambilan data di PT. PLN (Persero)UP3 Pematang Siantar, Jl. Kapten M.J. Sitorus No. 1 Frodamasi, Kecamatan Siantar Barat Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara, 21117 guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Siantar Kota*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tujuan 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 apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

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

An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
Pengabdian Kepada Masyarakat

  
Luh Alita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip

