

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN
KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT DI INSTALASI GAWAT
DARURAT(IGD) RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

Oleh:

BERNART SARAGIH

17.860.0392



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

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 26/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)26/10/23

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN
KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT DI INSTALASI GAWAT
DARURAT(IGD) RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

Oleh:

BERNART SARAGIH

17.860.0392



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

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 26/10/23

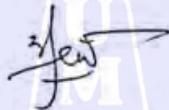
Access From (repository.uma.ac.id)26/10/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan
Kepuasan Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat
(IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU
IPI)

Nama : Bernart Saragih
Npm : 178600392
Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh,
Komisi pembimbing



Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog
Pembimbing



Hasanuddin, Ph.D
Dekan



Laifi Alfita, S.Psi, M.M., M.Psi, Psikolog
Wakil dekan bidang pendidikan, penelitian
dan pengabdian kepada masyarakat

Tanggal Lulus : Senin, 25 September 2023

LEMBAR 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 peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 25 September 2023



B7AD2AKX665058087

Bernart Saragih
17.860.0392

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Bernart Saragih
NPM : 178600392
Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul :

Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja (RSU IPI)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi milik saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 September 2023

Yang Menyatakan



(Bernart Saragih)

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT(IGD) RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA (RSU IPI)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja pada Perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI). Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dimana yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) yang berjumlah 34 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment*, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut: terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Hasil dibuktikan dengan korelasi $r_{xy} = 0,971$ dengan $p(0,001) < 0,05$ bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap kepuasan kerja sebesar 94,2% Dan sisanya sebesar 5,8% lagi dapat dijelaskan dari faktor lain seperti; workload, Work Content, Autonomy, Growth/development, *Financial, reward, Promotion, Supervisor, Co-worker, Meaningfulness, Work demand*. Bahwa Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) memiliki komunikasi interpersonal yang tergolong tinggi dengan mean empirik = 104,06 > 90 dimana selisi kedua mean melebihi bilangan SD = 8,588 dan kepuasan kerja di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) tergolong sedang dengan mean empirik 81,62 > mean hipotetik = 80 dimana selisih kedua mean melebihi bilangan SD = 6,683. Dari hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN INTERPERSONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF NURSES IN THE EMERGENCY INSTALLATION (IGD) IMELDA PEKERJA INDONESIA (RSU IPI)

This study aims to determine the relationship between interpersonal communication and job satisfaction in emergency room of nurses at General Hospital Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI). The scale used in this study is the scale of interpersonal communication and job satisfaction, where the subjects in this study were the emergency room nurses at the General Hospital Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI), totaling 34 people. The data analysis method used in this study is Product Moment correlation, then the following results are obtained: there is a significant positive relationship between interpersonal communication and job satisfaction. The results are proven by the correlation $r_{xy} = 0.971$ with $p(0.001) < 0.05$ that interpersonal communication contributes to job satisfaction is 94.2% and the remaining 5.8% can be explained from other factors such as; workload, Work Content, Autonomy, Growth/development, Financial, reward, Promotion, Supervisor, Co-worker, Meaningfulness, Work demand. That the General Hospital Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) has relatively high interpersonal communication with an empirical mean = 104.06 > 90 where the difference between the two means exceeds the SD number = 8.588 and job satisfaction at the General Hospital (RSU IPI) is classified as while with an empirical mean of 81.62 > hypothetical mean = 80 where the difference between the two means exceeds the SD number = 6.683. From the results of this study, the proposed hypothesis is declared accepted.

Keywords: *Interpersonal Communication, Job Satisfaction*

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Mariah Dolok pada tanggal 05 Agustus 1998, dari Bapak Erwin Saragih dan Ibu Lesti Mawar Sihombing. Peneliti merupakan anak ke 2 dari tiga bersaudara.

Pada tahun 2016, peneliti lulus dari SMKN 3 Medan dan pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Penulis melaksanakan penelitian di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI)".



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang maha kuasa yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI)”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area, Bapak Hasanuddin., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah meluangkan waktu, yang selalu meringankan dan melancarkan segala urusan saya selama proses pembuatan skripsi, Bapak Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, kepada Ibu Farida Hanun Siregar, S,Psi, M.Psi, Ibu Nini Sri Wahyuni, S,Psi, M.Psi, Psikolog dan Ibu Rahma Afwina, S.Psi, M.Psi yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan penulisan skripsi, Kepada segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu selama proses belajar sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga

pegawai-pegawai yang telah membantu dalam mengurus keperluan penyelesaian skripsi.

Saya mengucapkan terimakasih teristimewa untuk keluarga tercinta terutama kedua orang tua saya yaitu Bapak Erwin Saragih dan Ibu Lesti Mawar Sihombing yang tiada hentinya memberikan doa dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan lancar. Kepada teman-teman saya: Iqbal Warid Siagian, Andrias T habeahan, Anggreni Yulia Barus, Rahma Tarigan, Yang selalu ada untuk berbagi cerita di masa menjalani perkuliahan dan hingga penyelesaian skripsi. Teman-teman stambuk 2017 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area . Kepada Direktur Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja, Bapak Hedy Tan, MOG, Sp dan wakil direktur yang mengizinkan saya melakukan penelitian di rumah sakit RSU IPI. Kepada para perawat IGD terima kasih atas partisipasi dan waktunya untuk mengisi Tryout Alat Ukur saya.

Saya selaku peneliti sangat menyadari bahwa masih sangat banyak kelemahan pada skripsi ini baik tata tulis maupun isi yang ada. Maka dari itu, saya selaku peneliti mengharapkan saran dan kritik untuk membantu saya menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang saya terima akan dibalas berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa amin. Demikian sebagai penutup saya selaku peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan ilmu Psikologi.

Medan, 25 September 2023

(Bernart Saragih)

178600392

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Hipotesis Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kepuasan Kerja.....	13
2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja	13
2.1.2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	14
2.1.3. Aspek-aspek Kepuasan Kerja	18
2.1.4. Ciri – Ciri Kepuasan Kerja.....	23
2.2. Komunikasi Interpersonal	25
2.2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	25
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	26
2.2.3. Aspek komunikasi interpersonal	30
2.2.4. Ciri-ciri Komunikasi interpersonal	33
2.3. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja	35
2.4. KERANGKA KONSEPTUAL	38
III. METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian	39
3.2. Bahan Dan Alat Penelitian.....	39
3.3. Metodologi Penelitian	39
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian.....	40

3.4.1. Variabel bebas. Variabel bebas	40
3.4.2. Variabel terikat.....	40
3.5. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	40
3.5.1. Variabel bebas (X) Komunikasi Interpersoal.....	40
3.5.2. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Kerja	41
3.6. Populasi Dan Sampel	41
3.6.1. Populasi Penelitian.....	41
3.6.2. Sampel.....	42
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.7.1. Skala Kepuasan Kerja	43
3.7.2. Skala komunikasi interpersonal	43
3.8. Validitas dan Reliabilitas	44
3.8.1. Validitas	44
3.8.2. Reliabilitas	45
3.8.3. Metode Analisis Data.....	45
3.9. Prosedur Kerja.	46
3.9.1. Persiapan Penelitian	46
3.9.2 Pelaksanaan Uji Coba	51
3.10. Pelaksanaan Penelitian.....	54
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Hasil Penelitian	56
4.1.1. Uji Asumsi	56
4.1.2. Uji Linearitas	57
4.1.3. Hasil Perhitungan Korelasi <i>r Pearson</i>	58
4.1.4. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	60
4.3. Pembahasan.....	64
V. SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1	48
Tabel 2	49
Tabel 3	50
Tabel 4	50
Tabel 5	52
Tabel 6	53
Tabel 7	53
Tabel 8	57
Tabel 9	58
Tabel 10	59
Tabel 11	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	62
Gambar 2	63



DAFTAR LAMPIRAN

<u>LAMPIRAN – 1</u>	74
<u>SEBARAN DATA PENELITIAN</u>	74
<u>LAMPIRAN – 2</u>	79
<u>UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS</u>	79
<u>LAMPIRAN – 3</u>	86
<u>UJI NORMALITAS VARIABEL PENELITIAN</u>	86
<u>NORMALITAS</u>	87
<u>LAMPIRAN – 4</u>	88
<u>UJI LINEARITAS VARIABEL PENELITIAN</u>	88
<u>LAMPIRAN – 5</u>	91
<u>HASIL PERHITUNGAN DAN ANALISIS DATA</u>	91
<u>LAMPIRAN – 6</u>	93
<u>ALAT UKUR PENELITIAN</u>	93
<u>LAMPIRAN – 7</u>	99
<u>DOKUMENTASI</u>	99

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Di dalam lingkungan organisasi atau perusahaan, manajemen sumber daya manusia (SDM) bukanlah sesuatu hal yang baru. Usaha manusia untuk bekerja sama secara sistematis, terencana dan terarah pada satu atau beberapa tujuan organisasi sudah berlangsung sejak lama dan sulit menelusuri sejak kapan aktivitas tersebut dimulai. Artinya pengembangan kualitas sumber daya manusia yang ada dan terbatas sudah ada sejak dahulu dan akan terus menjadi perhatian serius untuk disempurnakan agar mencapai hal-hal yang di idealkan sebuah organisasi dan perusahaan.

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan jasa yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Rumah sakit juga sebagai layanan publik yang memegang peranan penting bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Industri kesehatan rumah sakit merupakan sebuah institusi yang memberikan pelayanan kesehatan untuk melayani masyarakat dengan karakteristik yang berbeda-beda tentunya hal ini dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU Republik Indonesia No.44, 2009).

Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI), terletak di jalan Bilal No. 24 Pulo Brayon Darat I Medan, merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Medan dengan klasifikasi rumah sakit umum tingkat utama yang ditetapkan pada tanggal 11 Maret tahun 2008 oleh DEPKES RI Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik. Memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum, pasien Askes, Jamkesmas dan Jamsostek yang memerlukan pelayanan kesehatan lanjutan khususnya di kota Medan. Di Rumah sakit terdapat sumber daya manusia yang terdiri atas tenaga kesehatan dan tenaga penunjang (tenaga non kesehatan). Tenaga kesehatan yang ada di Rumah sakit dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar operasional prosedur, etika profesi, dan menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan tetap memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Salah satu dari bagian tenaga kesehatan yang paling banyak berperan yaitu perawat.

Suwignyo (dalam Clara, 2021) menyatakan bahwa perawat adalah suatu profesi yang mempunyai fungsi autonomi yang didefinisikan sebagai fungsi profesional keperawatan. Fungsi profesional yaitu membantu mengenali dan menemukan kebutuhan pasien yang bersifat segera. Itu merupakan tanggung jawab perawat untuk mengetahui kebutuhan pasien dan membantu memenuhinya. Menurut Nursalam (dalam Clara, 2021) secara umum pelayanan keperawatan dapat diartikan sebagai proses pemberian asuhan keperawatan melalui personil keperawatan yang telah dipercaya untuk dapat menyelenggarakan asuhan keperawatan secara komprehensif yang memandang manusia dari aspek bio-psiko-sosio-kultural-spiritual yang komprehensif dengan tujuan memberikan nilai

kontribusi dalam kesembuhan dan kesehatan yang diintegrasikan dengan seluruh komponen profesi lain di rumah sakit atau pelayanan kesehatan lainnya. Perawat sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya dituntut untuk menunjukkan kemampuan dan profesionalitasnya semata dalam melaksanakan semua tindakan medis keperawatan. Selain itu Pieter & Lubis (dalam Clara, 2021) mengemukakan bahwa seorang perawat juga diharapkan memiliki sensitivitas emosional dalam menghadapi semua pasien yang ditanganinya dengan berbagai situasi dan kondisi psikologis.

Di rumah sakit setiap perawat memiliki tugas yang berbeda-beda tergantung unit tugas perawat tersebut ditempatkan. Diantara berbagai unit tersebut, unit Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit yang menjadi tujuan pertama kali pasien yang mengalami keadaan darurat agar segera mendapatkan pertolongan pertama. Selain itu perawat bagian IGD juga merupakan petugas pertama yang berhadapan dengan pasien dan keluarga pasien yang kerap kali dalam keadaan emosional ketika mengantar pasien yang dalam keadaan darurat, sehingga perawat harus mampu menenangkan dan harus bijak dalam menghadapi keluarga pasien. Jika salah dalam hal tersebut, perawat bisa saja menjadi sasaran emosional dari keluarga pasien seperti yang pernah dialami beberapa perawat IGD di RSUD IPI.

Hal-hal tersebut sebenarnya berada diluar tugas perawat, karena tugas perawat IGD yaitu: 1. Memberikan pelayanan kepada pasien yang gawat darurat secara cepat dan tepat sesuai dengan kasus, kerjasama dengan dokter IGD 2. Menerima dan meneliti keadaan untuk keperluan pertolongan. 3. Mencatat dan

melaporkan hasil observasi pasien kepada Dokter. 4. Membantu pasien selama dalam pemeriksaan Dokter. 5. Merujuk pasien ke ruang rawat / Poliklinik Spesialis sesuai dengan penyakitnya atau ke rumah sakit lain. 6. Menjaga perasaan aman dan nyaman pasien selama melaksanakan teknik perawatan. 7. Mencatat untuk mendokumentasikan tindakan tindakan yang sudah dilaksanakan selama melaksanakan teknik perawatan. 8. Melaksanakan serah terima tugas baik secara tertulis maupun lisan kepada petugas pengganti selanjutnya. 9. Memegang teguh rahasia jabatan. 10. Mengetahui Penggunaan alat. 11. Memberikan pelayanan administrasi kepada pasien yang meninggal / kecelakaan di IGD. 12. Melaksanakan tugas pagi, sore malam dan hari libur secara bergilir. 13. Meningkatkan Pengetahuan ketrampilan melalui pertemuan ilmiah dan penataran. 14. Melaksanakan teknik septik dan aspetik. 15. Menyiapkan fasilitas dan lingkungan IGD untuk kelancaran pelayanan serta memudahkan pasien dalam menerima pelayanan dengan: mengawasi kebersihan lingkungan, mengatur tata ruang IGD, memperhatikan dan menyiapkan obat dan bahan yang diperlukan

Untuk menjaga kualitas kinerja yang baik dalam menjalankan tugas-tugas para perawat dirumah sakit, pihak rumah sakit akan menempuh berbagai cara yang tidak mudah yang tentunya membutuhkan ketepatan konsep, ketajaman analisis aspek kemanusiaan yang ada serta kerja sama yang berkesinambungan antara pihak rumah sakit dan tenaga kesehatan. Ketika sejumlah pertimbangan ini di perhatikan pihak rumah sakit dengan sikap yang benar, maka akan menimbulkan perlakuan yang seimbang antara hak hak dan kewajiban para tenaga kesehatan terhadap pekerjaannya, sehingga tidak menutup kemungkinan mereka akan terpuaskan agar bekerja lebih produktif.

Kepuasan kerja sangatlah penting bagi pekerja dalam setiap organisasi atau perusahaan karena merupakan faktor yang dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan di dalam organisasi sehingga tidak boleh diabaikan. Tahsinia (Barahmana, 2019) mengemukakan bahwa ketidakpuasan kerja karyawan akan berdampak pada menurunnya motivasi kerja, menurunnya loyalitas kerja. Handoko (dalam Baehaki dan Faisal, 2020) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Oleh sebab itu pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya.

Beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Menurut Chaerudin, (2020) karyawan yang merasa puas dalam bekerja, yaitu mempunyai ciri-ciri 1. Selalu datang tepat waktu, 2. Senang dalam melaksanakan pekerjaannya. 3. Tidak mengeluh terhadap tugas dan pekerjaan yaitu selalu dapat menerima pekerjaan yang baru dan sulit dengan lapang dada. 4. Selalu semangat dalam bekerja. 5. Betah berada di tempat kerja yaitu karyawan merasa nyaman berada di tempat kerja. 6. Mempunyai hubungan harmonis dengan karyawan lain dan atasannya. 7. Selalu belajar untuk lebih baik sehubungan dengan pekerjaan yang dikerjakannya.

Menurut Hasibuan (dalam Barahmana, 2019) Kepuasan kerja menyangkut sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya itu, sebaliknya jika karyawan tidak memperoleh kepuasan kerja tidak semata akan mencapai kematangan psikologis dan dampaknya akan menjadi frustrasi, cepat lelah, bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah komunikasi. Roelen (dalam Panjaitan, 2022) mengemukakan bahwa faktor kepuasan kerja diantaranya adalah beban kerja, Konten Pekerjaan, Otonomi, Pertumbuhan/perkembangan, Keuangan, penghargaan, Promosi, Supervisor, Komunikasi, Rekan kerja, Kebermaknaan, Tuntutan kerja. Menurut Roelen, komunikasi merupakan hal penting dalam faktor kepuasan kerja seperti pengetahuan tentang suatu kegiatan di organisasi, memiliki rasa percaya diri yang berhubungan dengan manajemen organisasi.

Dukungan yang terwujud dalam berkomunikasi adalah dukungan verbal yakni memberikan informasi yang dibutuhkan oleh seseorang. Achroza (2013) dalam penelitiannya mengatakan bahwa faktor penting dalam dukungan verbal menuntut adanya sebuah kemampuan berkomunikasi yang baik. Dengan kata lain untuk mendapatkan sebuah dukungan sosial, kemampuan komunikasi interpersonal individu dengan individu lainnya merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki. Dengan dukungan verbal, individu dapat berinteraksi dan mendapatkan banyak informasi, serta menimbulkan keakraban sosial, serta

manfaat emosional bagi individu yang akan berdampak pada kepuasan kerja seorang karyawan.

Komunikasi menurut Mulyana (dalam Nadia, 2018) secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya. Bentuk khusus komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik. DeVito (dalam Nadia, 2018) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara.

Deddy Mulyana (dalam Nadia, 2018) menyatakan: “komunikasi interpersonal (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi interpersonal diartikan Mulyana sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun non verbal. Ia menjelaskan bentuk khusus dari komunikasi interpersonal adalah komunikasi diadik yang hanya melibatkan dua orang, seperti seorang guru dengan siswa. Komunikasi demikian menunjukkan pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat, saling mengirim dan menerima pesan, baik verbal maupun non verbal secara simultan dan spontan (Suryanto, dalam Nadia, 2018). Komunikasi

interpersonal menurut Devito (dalam Nadia, 2018) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Menurut Joseph DeVito (dalam Nadia, 2018) mengemukakan bahwa ciri komunikasi interpersonal/interpersonal yang efektif, antara lain: Keterbukaan, Sikap positif, Kesetaraan, Empati, Sikap Mendukung

Sebelumnya penelitian di lakukan oleh Siti Mardiah pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan kepuasan kerja Pada Karyawan Bagian Marketing Komunikasi Pt. Imkom (InspirasiMedia Komunikasi). Hasil dari penelitian yang di lakukan adalah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan dari hasil observasi peneliti, terlihat kondisi pekerjaan di ruang IGD tampak keluarga pasien yang mengantar terlihat emosional, terkadang pihak keluarga yang pasien beramai-ramai ikut masuk keruangan, sebagian dari mereka terkadang mengobrol dengan perawat yang harusnya masih bekerja. Di ruangan tersebut juga tampak tugas lain dari perawat di IGD yang sebenarnya bukan keahlian mereka yaitu menertipkan keluarga pasien dan berusaha membuat keluarga pasien dapat diarahkan untuk mengikuti prosedur yang ada. Ketika tidak ada tugas, para perawat terkadang tidur-tiduran dan lebih lama bermain HP dan sibuk sendiri ketimbang mengobrol dengan sesama rekan perawat. Diruangan istirahat perawat tidak memiliki TV atau tempat duduk yang nyaman untuk bersantai ketika tidak ada pekerjaan. Selain itu ruang perawat IGD juga hanya

terpisah dengan kaca tembus pandang dengan ruang IGD sehingga bahkan ketika sedang makan pasti melihat suasana pekerjaan di ruang IGD. Fasilitas rumah sakit seperti parkir motor dan kantin yang secara umum digunakan semua orang di rumah sakit tersebut juga tampak kurang layak.

Kepuasan kerja perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) masih dalam kategori rendah, hal ini dapat dilihat dari ciri-ciri perawat yang sering mengeluh akan tuntutan pekerjaannya, seperti yang dikeluhkan salah satu perawat yang menurutnya ruang IGD bukanlah lingkungan yang nyaman dan merasa pekerjaan di ruang IGD sangat menguras tenaga, emosi dan mental para perawat. Selain itu ada juga perawat yang terlambat untuk pergantian shift kerja yang membuat beberapa perawat yang bertugas sebelumnya menunggu untuk pulang agar jumlah perawat yang sedang bertugas tidak kurang. Para perawat tidak tepat waktu untuk pulang ketika pergantian shift karena belum di panggil kepala perawat yang bertugas untuk pulang, sehingga perawat yang bertugas sebelumnya harus tetap di ruangan melebihi jam kerjanya, hal tersebut biasanya terjadi ketika lagi banyak pasien yang harus ditangani.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan peneliti kepada perawat IGD, perawat menyatakan bahwa:

Pihak rumah sakit ini tidak dapat memperhitungkan jumlah perawat yang dibutuhkan agar layak untuk menangani semua pasien yang datang, sehingga kami terkadang pulang melebihi jam kerja, karena pasien yang datang merupakan pasien yang membutuhkan penanganan yang tepat karena dalam keadaan darurat sehingga sebaiknya jika sudah ditangani seorang perawat, harus diselesaikan perawat itu juga walaupun jam kerja telah selesai. Saya dan teman lain juga terkadang melewatkan jam istirahat dan makan siang apabila ada pasien yang datang sehingga harus tetap bekerja. Walau bekerja melebihi jam kerja, kami juga gak diberi bonus, mau mengeluh biar ada gaji tambahan juga gak ada wadahnya, kalau langsung menjumpai pimpinan juga kami gak berani. Masalah yang kerap kami rasakan yaitu ketika kami lalai dalam bekerja, apalagi jika diketahui atasan. Masalah dengan rekan kerja yang sering terjadi itu seperti saat waktu pergantian shift, ada saja rekan kerja yang tidak tepat waktu dan tidak mengabari terlebih dulu sehingga beberapa diantara kami harus menunggu untuk pulang.

(Wawancara personal, 6 januari 2023)

Berdasarkan uraian yang dipaparkan tampak masalah kepuasan kerja pada perawat ialah dimana pribadi dari masing-masing individu mengeluh karena merasa mengerjakan tugas yang tidak sesuai dengan feedback yang diberikan rumah sakit yang mengakibatkan ketidak puasan. Perawat merasa pekerjaan di ruang IGD sangat berat yang menguras tenaga dan emosi. Jumlah pasien IGD yang datang tidak tetap juga terkadang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal jam kerja mereka sedangkan gaji yang terima tetap sama dan tidak ada bonus ketika bekerja melebihi jam kerja. Perawat juga merasa tidak adanya tempat untuk mengeluhkan keluhan mereka. Antar sesama perawat juga tampak tidak terlau akrab satu sama lain ketika jam istirahat. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan mengenai **“Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan kepuasan Kerja pada Perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja pada Perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI).

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja pada Perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI).

1.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut. Terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja, dengan asumsi semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dan semakin buruk komunikasi interpersonal maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilaksanakan ini, maka penulis mengharapkan adanya manfaat teoritis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Secara teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, dan wawasan yang lebih luas dalam bidang sumber daya manusia tentang komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dan juga sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Secara teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi instansi. Dimana dapat memberikan saran dan evaluasi pada Perawat IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI).



II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Robbins (dalam Tuadingo, 2021) mengartikan kepuasan kerja sebagai sikap umum yang dirasa karyawan terhadap pekerjaannya, menurutnya banyak ganjaran yang diterima karyawan dengan karyawan lain harus diterima. Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, bagaimana perasaan seseorang berfikir, dan bertindak dalam hidup adalah faktor penentu pertama dan bagaimana seseorang akan berpikir serta merasakan tentang satu pekerjaan Ghazawi, (dalam Rahmayuliani, 2018).

Menurut Wijono (dalam Sarah, 2018) kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyenangkan, merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Sedangkan Luthans & Fred (dalam Tuadingo, 2021) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan karyawan tentang senang maupun ketidaksenangan karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang menunjukkan apakah harapan kerjanya dan manfaat yang diterima sudah sesuai. Spector (dalam Sarah, 2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja dianggap sebagai suatu perasaan seseorang secara umum terhadap pekerjaan ataupun sebagai rangkaian yang paling berhubungan dari sikap seseorang terhadap aspek pekerjaannya. Handoko (dalam Tuadingo, 2021) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan pandangan karyawan yang menyenangkan

maupun tidak terhadap pekerjaan, yang akan tampak dari sikap karyawan dilingkungan pekerjaannya. Menurut Murniyati (2017) Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Lantara dan Nusran (dalam Fardah & Ayuningtias, 2020) menambahkan kepuasan kerja merupakan sikap yang positif seorang individu terhadap pekerjaannya yang dapat ditimbulkan berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja sesuai dengan aspek pekerjaannya sehingga seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek dan tidak puas dengan aspek lainnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Sikap yang dimaksud merupakan perasaan seseorang dalam menjalankan tugas yang harus dikerjakan serta imbalan yang diperoleh setelah menjalankan tugas. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

2.1.2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut Blum,Edy Sutrisno (dalam Rahmayuliani, 2018)

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan watak, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerja, 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 Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo, 2016) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Need fulfillment (pemenuhan kebutuhan). Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Discrepancies (perbedaan). Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.
3. Value attainment (pencapaian nilai). Gagasan value attainment adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. Equity (keadilan). Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan

merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relative lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukkan pekerjaan lainnya.

5. Dispositional/genetic components (komponen genetik). Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

Faktor-faktor kepuasan kerja menurut Roelen (dalam nesia, 2022) adalah:

- a. Workload (Beban Kerja) Tanggung jawab terhadap pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu serta banyaknya tugas yang dimiliki oleh karyawan. Beban kerja (workload) merupakan segala sesuatu yang mencakup berbagai variabel yang mencerminkan jumlah atau kesulitan suatu pekerjaan seseorang.
- b. Work Content . Konten kerja merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan isi pekerjaan atau tugas tersebut. Pekerjaan yang berulang dapat membuat tidak ada beragam yang mengasah keterampilan.
- c. Autonomy. Otonomi kerja adalah suatu tingkat kebebasan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.
- d. Growth/development . Memberikan kesempatan pada karyawan untuk tumbuh serta berkembang. Dukungan untuk berkembang tersebut meliputi pelatihan dll.

- e. Financial reward. Faktor finansial yang dapat berupa upah, gaji yang sesuai dengan apa yang dikerjakan, tunjangan.
- f. Promotion . Promosi merupakan perpindahan dari satu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi sebagai imbalan karena prestasi kerjanya yang baik, masa kerjanya yang lama dan lainnya.
- g. Supervisor. Kemampuan dari pengawas dalam memberikan dukungan. Supervisi keperawatan adalah suatu kegiatan profesional dalam pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh kepala ruangan yang meliputi fungsi formatif, restorative dan normative, yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja.
- h. Communication. Pihak atasan mau mendengar dan memahami pendapat atau prestasi kerja karyawan. Komunikasi merupakan hal penting dalam faktor kepuasan kerja seperti pengetahuan tentang suatu kegiatan di organisasi, memiliki rasa percaya diri yang berhubungan dengan manajemen organisasi. Dalam pennggunaannya komunikasi terbagi atas komunikasi interpersonal (seseorang dengan orang lain dan intrapersonal (seseorang dengan dirinya sendiri)
- i. Co-worker. Hubungan dengan rekan kerja yang terlibat dalam pekerjaannya. Rekan kerja secara sosial dapat mendukung rekan kerja lainnya yang merupakan faktor dari kepuasan kerja.
- j. Meaningfulness. Perasaan karyawan menerima timbal balik atas apa yang telah dikerjakan.
- k. Work demand (Tuntutan usaha). Tuntutan usaha merupakan sumber penyebab terjadinya stress yang berkaitan terhadap jumlah pekerjaan.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja sebagai berikut ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengalami kepuasan dalam bekerja yaitu; Faktor individual (meliputi umur, kesehatan watak, dan harapan), Faktor sosial (meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan), Faktor utama dalam pekerjaan (meliputi beban kerja, upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan untuk maju. Dari beberapa faktor di atas kita bisa menilai seseorang mengalami kepuasan dalam bekerja atau tidak dan salah satu faktornya adalah komunikasi interpersonal.

2.1.3. Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut Robbins ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu:

- a. Kerja yang secara mental menantang. Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut.
- b. Ganjaran yang pantas. Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan adil dan sesuai dengan harapan mereka. Bila upah dilihat adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah karyawan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.

- c. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Seperti temperatur, cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain harus diperhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.
- d. Rekan kerja yang mendukung. Karyawan akan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.
- e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan lebih memungkinkan untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

Menurut Schultz & Schultz (dalam Felanny & Sukma Rani, 2013) kepuasan kerja terdiri dari enam aspek yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri. Aspek ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan kepribadian karyawan dengan kepuasan kerja. Kualitas pekerjaan yang menarik dan menantang merupakan

unsur penting kepuasan kerja, karena karyawan memiliki kesempatan menggunakan keterampilan dan kemampuannya.

2. Gaji/upah. Aspek ini menunjukkan jumlah remunerasi keuangan yang diterima pekerja, ketepatan waktu, tunjangan dan keadilan yang dirasakan pekerja. Gaji dapat merefleksikan seberapa besar penghargaan yang diberikan manajemen atas kontribusi karyawan. Gaji juga diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan hidup karyawan
3. Promosi. Aspek promosi menunjukkan kemungkinan promosi yang dapat dialami oleh karyawan. Kebijakan promosi yang adil dan transparan dapat menimbulkan perasaan yang menyenangkan bagi karyawan yang mendapat promosi
4. Pengawasan/supervisi. Kemampuan supervisor dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku terhadap karyawan dapat menumbuhkan kepuasan kerja
5. Kelompok kerja. Aspek rekan kerja menunjukkan hubungan sosial antara pekerja dengan teman kerjanya. Dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan. Rekan kerja yang ramah dan mendukung merupakan sumber kepuasan kerja karyawan secara individu
6. Lingkungan kerja. Aspek ini dapat di lihat dari ketersediaan fasilitas di tempat kerja seperti kantin, tempat parkir dan kenyamanan dalam lingkungan tempat kerja.

Menurut Luthans (dalam Meithiana Indrasari, 2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi 6 (enam) dimensi yakni sebagai berikut:

1. Gaji. Berkaitan dengan kompensasi yang diperoleh pegawai atas pekerjaan yang dilakukan. Uang yang diperoleh pegawai tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan dasar pegawai namun juga untuk kebutuhan yang lebih tinggi. Oleh karena itu gaji yang diterima pegawai haruslah memenuhi kebutuhan nominal, bersifat mengikat, menimbulkan semangat, diberikan secara adil, dan bersifat dinamis
2. Pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan harus menarik bagi pegawai, memberikan kesempatan belajar, dan kesempatan menerima tanggung jawab. Pekerjaan yang terlalu mudah memberikan rasa jenuh, akan tetapi pekerjaan terlalu berat membuat pegawai tertekan.
3. Promosi. Merupakan proses pemindahan dari satu jabatan ke jabatan lainnya yang lebih tinggi di dalam organisasi. Promosi diikuti oleh tugas, tanggungjawab, dan wewenang yang baru yang lebih tinggi dari jabatan sebelumnya. Kesempatan promosi ini memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam organisasi.
4. Rekan kerja. Teman kerja yang ramah dan mudah diajak kerjasama memberikan kepuasan kerja bagi pegawai lainnya. Teman kerja seperti ini jika terjadi secara merata diantara kelompok kerja akan membuat pekerjaan menjadi mudah dilakukan dan akibatnya pegawai mendapat kepuasan kerja
5. Pengawasan. Gaya atasan dalam menjalankan pengawasan terhadap pegawai dapat berupa memberikan perhatian dan partisipasi pegawai. Pengawasan yang memberikan perhatian terhadap kepentingan pegawai dan mengajak pegawai berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap pekerjaan pegawai sendiri akan sulit dilupakan pegawai

6. Kelompok Kerja. Di dalam organisasi pegawai masuk ke dalam kelompok kerja. Kelompok kerja yang kondusif akan memberikan kemudahan pegawai bekerja dan pada akhirnya memberikan kepuasan pegawai.

Menurut Syaiful Bahri and Yuni chairatun Nisa (dalam Hartini, dkk, 2022) kepuasan kerja terdiri dari tujuh aspek sebagai berikut:

1. Isi pekerjaan, yaitu penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan
2. Supervisi, yaitu adanya perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan
3. Organisasi dan manajemen, yang mampu memberikan situasi kerja yang kondusif, untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan
4. Kesempatan untuk maju, dengan adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja
5. Gaji atau insentif, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan proporsional
6. Rekan kerja, yaitu hubungan yang saling memperhatikan dan dukungan antar karyawan yang akan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan penuh kekeluargaan sehingga menimbulkan kepuasan kerja karyawan yang baik
7. Kondisi pekerjaan, yaitu kondisi yang mendukung tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya

Berdasarkan teori para ahli dapat disimpulkan bahwa Aspek-aspek untuk melihat atau menilai seseorang dalam kepuasan kerja yaitu; Gaji, Pekerjaan itu

sendiri, Promosi, Rekan kerja, Pengawasan, Kelompok kerja, lingkungan kerja, Organisasi dan Manajemen

2.1.4. Ciri – Ciri Kepuasan Kerja

Menurut Chaerudin, (2020) karyawan yang merasa puas dalam bekerja, yaitu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Selalu datang tepat waktu, artinya pegawai tersebut menghargai pekerjaannya dan bertanggung jawab atas tugas yang harus dikerjakannya.
- b. Senang dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu pekerja dalam bekerja berusaha menyukai pekerjaan yang dikerjakannya.
- c. Tidak mengeluh terhadap tugas dan pekerjaan yaitu selalu dapat menerima pekerjaan yang baru dan sulit dengan lapang dada.
- d. Selalu semangat dalam bekerja yaitu pegawai dalam bekerja mempunyai suatu energi yang penuh dalam bekerja.
- e. Betah berada di tempat kerja yaitu karyawan merasa nyaman berada di tempat kerja.
- f. Mempunyai hubungan harmonis dengan karyawan lain dan atasannya.
- g. Selalu belajar untuk lebih baik sehubungan dengan pekerjaan yang dikerjakannya misalnya seorang guru sejarah selalu belajar dan mengikuti perkembangan sejarah yang terjadi.

Beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Munandar (dalam Badriyah, 2018) antara lain:

- a. Memperhatikan kualitas kerjanya; efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

- b. Lebih mempunyai komitmen organisasi; suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan hasratnya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.
- c. Lebih produktif: adanya keseimbangan dalam berbagai hal dan urusan di hidup, mulai dari urusan pekerjaan hingga pribadi.

Menurut Herzberg (dalam Hurriyati, 2017), ciri-ciri perilaku pekerja yang memiliki kepuasan kerja antara lain :

- a. Mempunyai motivasi tinggi untuk bekerja. Motivasi dapat mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dalam memberikan output pekerjaan mereka. Motivasi dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih cepat dan maksimal. Motivasi dapat membuat karyawan untuk selalu memberikan hasil usaha yang terbaik.
- b. Merasa senang melakukan tugas dalam pekerjaannya. Tidak sedikit orang memang merasa tertekan dengan berbagai tuntutan pekerjaan yang harus mereka lakukan, selain itu kita juga harus menyesuaikan diri dengan lingkungan dimana kita bekerja. Namun bekerja juga bukan mengenai tentang tekanan saja, ada banyak hal yang seru dan menyenangkan sehingga membuat nyaman dalam pekerjaan yang dilakukan.
- c. Datang tepat waktu. Tidak terlambat dan melaksanakan apel pagi dan setelah itu melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja adalah tidak mengeluh, senang dengan pekerjaannya, datang tepat waktu, betah ditempat kerja, komunikasi atau

hubungan yang baik sesama pegawai, selalu belajar, semangat, menyelesaikan tugas dengan waktu yang disediakan.

2.2. Komunikasi Interpersonal

2.2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad, 2005). Menurut Effendy (2003) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003). Arni Muhammad (2005) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya”.

Para pakar umumnya sepakat bahwa yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal (interpersonal communication) adalah komunikasi yang dilakukan antara dua orang secara tetap muka. Variasinya; masing-masing menangkap

reaksinya secara langsung (Mulyana), bisa lakukan secara verbal maupun nonverbal (Joseph A DeVito), yang melibatkan unsur-unsur pribadi (G.R Miller), dalam suasana yang memungkinkan di antara keduanya berbicara secara langsung (Pearson), bisa terjadi komunikasi antar dua orang atau diadik dan bisa juga dalam kelompok kecil (Nurudin). Dari pengertian tersebut dapat ditarik esensinya, komunikasi interpersonal bila dilakukan oleh dua orang. Satu orang menjadi komunikator dan satunya menjadi komunikan. Tugas komunikator adalah mengirim pesan dan komunikan menerima pesan. Posisi tersebut bisa bergantian manakala terjadi komunikasi timbal balik atau interaktif. Pesan yang disampaikan komunikator diinterpretasikan oleh komunikan, selanjutnya timbul respons (Panuju, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Laksana (2015) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal ada 3, yaitu:

- a. Percaya (Trust), yaitu mengandalkan tingkah laku seseorang untuk meraih keinginan yang diinginkan, yang dalam situasi yang penuh resiko maka pencapaiannya tidak pasti.
- b. Sikap Suportif, yaitu mengurangi sikap defensi dalam komunikasi.

- c. Sikap terbuka, berpengaruh sangat besar pada saat menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.

Menurut Panuju (2018) Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu:

1. Faktor bahasa. Semakin homogen bahasa yang digunakan masing-masing semakin mudah membentuk saling pengertian (mutual of understanding). Gangguan komunikasi yang disebabkan kesulitan bahasa sering disebut gangguan semantik (semantic noise).
2. Faktor fisik. Komunikasi interpersonal cenderung berjalan baik bila masing-masing dalam kondisi sehat. Gerak tubuh (gesture), gerak mata, dan para linguistik yang disebabkan keadaan tidak sehat cenderung membuat lawan bicara merasa tidak nyaman. Komunikasi pun berjalan tidak lepas.
3. Faktor Psikis. Komunikasi interpersonal cenderung berjalan baik bila pada masing-masing memiliki gairah yang positif. Misalnya tidak ada kecurigaan (praduga), kebencian, dendam, ataupun predisposisi negatif (misalnya menyimpulkan lawan bicara yang bersumber dari keyakinannya pada mitos, stereotipe).
4. Faktor lingkungan. Komunikasi interpersonal akan berjalan baik bila lingkungan tempat berkomunikasi dalam suasana yang kondusif. Misalnya, tidak ada gangguan dari suara bising kendaraan, suasana ramai dari percakapan orang lain, suara pengeras suara, musik yang keras, dan lainnya. Bahkan juga bau-bauan yang tersebar dari selokan depan rumah yang menyengat akan mengganggu proses komunikasi interpersonal. Demikian juga bau-bauan yang

harum, dalam kadar yang wajar, hal itu bisa menciptakan suasana yang menyenangkan, namun bila do sisnya berlebihan bisa membuat hidung tersengat hingga bersin-bersin.

Menurut Rakhmat (2003) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal ada empat yaitu :

- a. Persepsi interpersonal, yaitu untuk yang menentukan persepsi interpersonal adalah perilaku seorang individu pada komunikasi interpersonal. Kegagalan dalam komunikasi akan sering terjadi jika terjadi salah persepsi.
- b. Konsep diri, adalah penglihatan dan perasaan yang ada pada diri seorang individu terhadap dirinya. Faktor yang begitu penting dalam komunikasi interpersonal adalah konsep diri, sebab seseorang berperilaku sebisa mungkin sama dengan konsep dirinya.
- c. Atraksi interpersonal, artinya adalah sikap positif, rasa suka terhadap orang sekitar dan daya Tarik seseorang.
- d. Hubungan interpersonal, tanda untuk komunikasi yang efektif adalah hubungan interpersonal yang baik.

Menurut Edi (2014) faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu:

- 1) Konsep Diri. Konsep diri adalah semua ide, pikiran, kepercayaan dan pendirian yang diketahui oleh individu tentang dirinya dan mempengaruhi individu dalam berhubungan dengan orang lain (Stuart dan Sundeen, 2013). Hal ini juga termasuk persepsi individu akan sifat dan kemampuannya, interaksi

dengan orang lain dan lingkungan, nilai-nilai yang berkaitan dengan pengalaman dan objek, tujuan serta keinginannya Konsep diri merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan dalam komunikasi interpersonal, konsep diri memainkan peran yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang. Konsep diri dapat mempengaruhi kemampuan berpikir seseorang. Seseorang yang memiliki konsep diri yang buruk akan mengakibatkan rasa tidak percaya diri, tidak berani mencoba hal-hal baru, tidak berani mencoba hal-hal yang menantang, takut gagal merasa dirinya tidak berharga. Sebaliknya seseorang yang konsep dirinya baik akan selalu optimis, berani mencoba hal-hal yang baru, berani sukses, berani gagal, percaya diri, antusias, merasa diri ini berharga, berani menetapkan tujuan hidup, bersikap dan berpikir positif dan dapat menjadi pemimpin yang handal.

- 2) **Membuka Diri.** Membuka diri adalah pengungkapan reaksi dan tanggapan seseorang terhadap situasi yang sedang dihadapinya serta memberikan informasi yang relevan tentang peristiwa masa lalu untuk pemahaman dimasa kini (Johnson (2013)). Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain tentang perasaan terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukannya atau perasaan seseorang terhadap kejadian-kejadian yang baru saja disaksikannya. Semakin sering seseorang berkomunikasi dengan membuka diri kepada orang lain maka ia akan memahami kelebihan dan kekurangan yang ada pada dirinya.
- 3) **Percaya Diri.** Percaya diri adalah salah satu faktor yang mempengaruhi dalam komunikasi interpersonal. Orang yang kurang percaya diri akan cenderung sedapat mungkin untuk menghindari situasi komunikasi karena dirinya takut orang lain mengejek atau menyalahkannya apabila berbicara sehingga

cenderung diam dalam berinteraksi. Hal ini akan menumbuhkan sikap merasa gagal dalam setiap kegiatan yang dilakukannya. Membangun kepercayaan diri dapat dilakukan dengan mengikuti berbagai kegiatan pelatihan yang berhubungan dengan banyak orang. Hal ini menurut Johnson (2010) bertujuan untuk membantu seseorang agar dapat merumuskan cara-cara membangun kepercayaan diri dalam suatu hubungan interpersonal.

Berdasarkan uraian diatas kesimpulannya adalah faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah faktor persepsi interpersonal, konsep diri, faktor biologis, dan faktor psikologis.

2.2.3. Aspek komunikasi interpersonal

Bienvenu (dalam Husna, 2019) mengklasifikasikan lima aspek komunikasi interpersonal yang meliputi :

1. Self Concept. Bienvenu menegaskan bahwa konsep diri merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi komunikasi dengan orang lain. Konsep diri menggambarkan bagaimana seseorang melihat dan mempersepsikan dirinya secara subjektif.
2. Ability. Merupakan ke mampuan seseorang untuk menjadi pendengar yang baik. Selain itu kemampuan ini juga meliputi bagaimana seseorang menjadi sorotan atau mampu mencari perhatian.
3. Self Expression. Adalah menyampaikan apa yang dipikirkannya sehingga apa yang disampaikan bisa diterima jelas oleh orang lain. Kemampuan ini dianggap susah karena tidak semua orang bisa menyampaikan pokok ide pikirannya secara jelas.

4. Emotion. Emosi yang dimaksud adalah amarah yang mana seseorang dapat mengontrol amarahnya secara konstruktif.
5. Self Disclosure. Merupakan keinginan untuk menyampaikan secara jujur dan bebas apa yang ingin disampaikan dengan maksud tetap menjaga hubungan interpersonal.

De Vito (dalam Husna, 2019) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut yaitu:

- a. Keterbukaan (openness). Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu:
 - 1) komunikator harus terbuka pada komunikan demikian juga sebaliknya
 - 2) kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang
 - 3) serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya.
- b. Empati (Emphaty). Empati didefinisikan oleh Henry Backrack (1996) sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain.
- c. Sikap mendukung (supportiveness). Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, descriptiveness, dipahami sebagai lingkungan yang tidak di evaluasi

- menjadikan orang bebas dalam mengucapkan istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai. perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya dijadikan bahan kritikan terus menerus.
- Kedua, spontaneity dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya.
- Ketiga, provisionalism dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (open minded).
- d. Sikap Positif (positiveness). Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain.
- e. Kesetaraan (equality). Tidak akan pernah ada dua orang yang sama-sama setara dalam semua hal. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang akan disumbangkan.

Menurut Lunandi (dalam putri 2016) 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 khas 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 sikap terbuka, empati, saling mendukung, sikap positif, dan kesamaan diantara pihak yang terkait.

2.2.4. Ciri-ciri Komunikasi interpersonal

Menurut Burnlund (dalam Hardiah, 2021) mengemukakan beberapa ciri-ciri untuk mengenali komunikasi interpersonal sebagai berikut :

1. Bersifat spontan

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

Ciri-Ciri komunikasi interpersonal menurut Rogers (dalam Hardiah, 2021)

adalah sebagai berikut :

- a. Arus pesan cenderung dua arah
- b. Konteks komunikasinya dua arah
- c. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
- d. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi.
- e. Kecepatan jangkauan terhadap hayalan yang besar relatif lambat.
- f. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

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

terhadap hayalan yang relatif lambat, efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

2.3. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki beberapa faktor yang harus diperhatikan salah satunya yaitu komunikasi interpersonal antara sesama pegawai di berbagai ruang lingkup pekerjaan. Hubungan komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik dapat menciptakan kepuasan kerja, sebaliknya komunikasi interpersonal yang tidak terjalin dengan baik dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan bekerja. Studi yang dilakukan oleh Nwagbara (2013) mengatakan bahwa komunikasi diantara rekan kerja dapat memberikan dampak yang efektif terhadap menurunkannya jumlah dan intensitas turnover pada karyawan. Siburian (2013) dalam penelitiannya tentang komunikasi interpersonal menyatakan bahwa komunikasi interpersonal menjalankan empat fungsi utama dalam mengatur hubungan anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan, yaitu memberikan kontrol individu, motivasi individu, mengatur emosi, dan menambah informasi. Komunikasi interpersonal menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima secara verbal berupa saran atau informasi diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Siburian dalam studinya juga memperlihatkan seorang guru yang puas pada pekerjaannya akan memiliki komitmen dalam mengajar.

Ramaraju (2012) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal berhubungan dan memiliki dampak pada semua aspek kehidupan. Hasil dari penelitian Ramaraju menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dapat meningkatkan rasa pengertian dan dukungan yang baik antar sesama komunikan,

dukungan yang diberikan oleh rekan kerja inilah yang diharapkan dapat memiliki hubungan positif dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

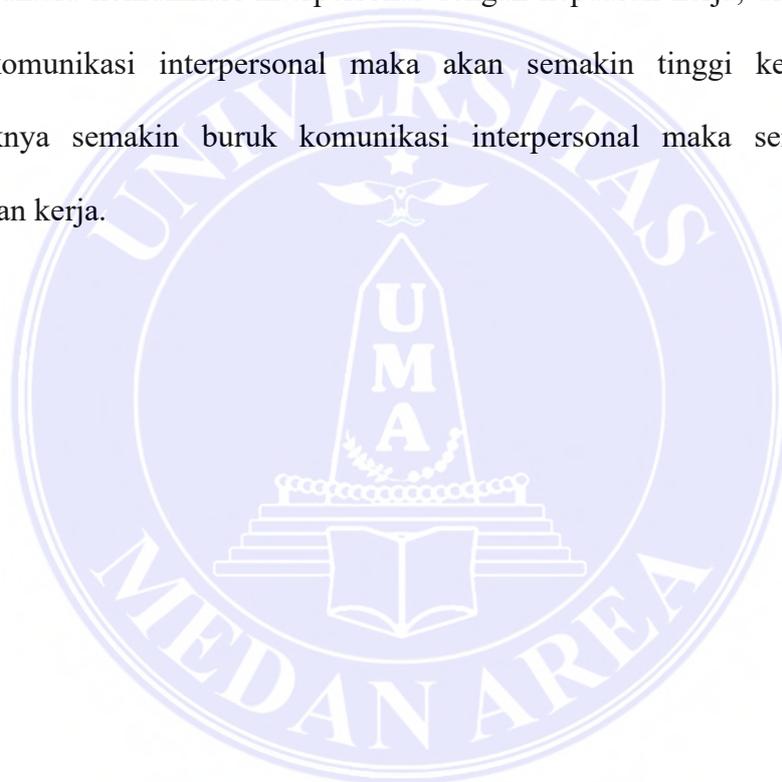
Kepuasan kerja pada karyawan memiliki beberapa faktor, yang salah satunya adalah rekan kerja yang mendukung dan komunikasi. Kepuasan kerja dapat terbentuk jika sesama karyawan saling mendukung dan bekerjasama dengan baik. Dukungan sosial dapat dimunculkan karyawan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal (Maulana dan Gumelar, 2013). Dukungan ini dapat terbentuk dengan adanya persyaratan fisik yang harus dipenuhi, seperti ada beberapa individu yang berinteraksi, berkomunikasi dan saling tergantung untuk mencapai tujuan bersama. Bahkan kurangnya hubungan dan komunikasi akan meningkatkan stress kerja (Collin, 2008)

Hal ini didukung dengan berbagai sumber literatur penelitian, yaitu penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Bukit Tinggi” (Gusliza, 2020) Menemukan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai dinas pendidikan pemuda dan olahraga Kota Bukit Tinggi. Besarnya koefisien korelasi yang diperoleh $r= 0,846$ pada taraf kepercayaan 99 %.

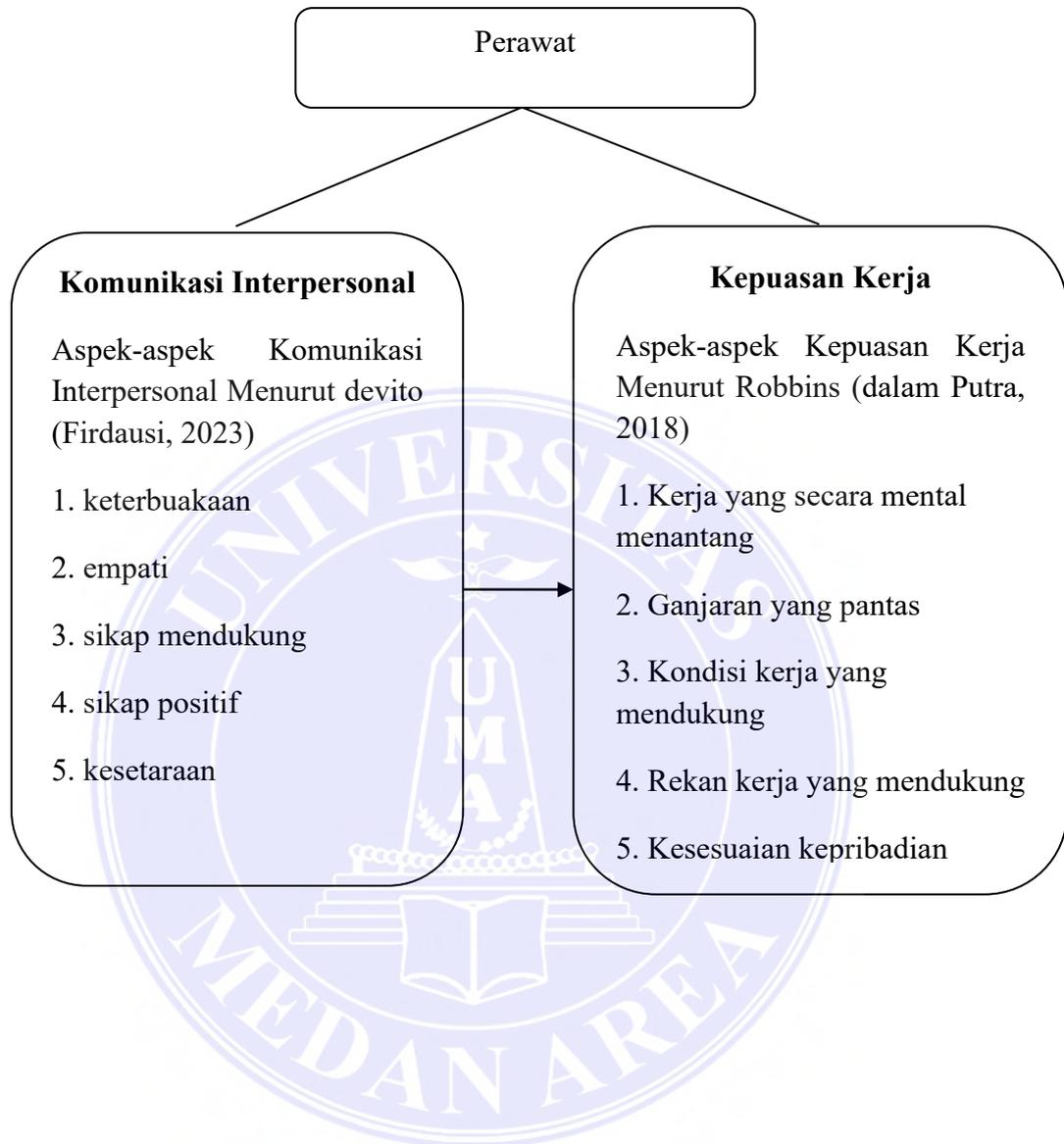
Selanjutnya penelitian di lakukan oleh Siti Mardiah pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan kepuasan kerja Pada Karyawan Bagian Marketing Komunikasi Pt. Imkom (InspirasiMedia Komunikasi). Hasil dari penelitian yang di lakukan adalah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

Selanjutnya penelitian di lakukan oleh Okky Diasmoro pada tahun 2016 dengan judul penelitian Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi Pt. Gangsar Tulungagung. Hasil dari penelitian yang di lakukan adalah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian penelitian disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja, dimana semakin baik komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi kepuasan kerja. Sebaliknya semakin buruk komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja.



2.4. KERANGKA KONSEPTUAL



III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI), terletak di jalan Bilal No. 24 Pulo Brayon Darat I Medan pada tanggal 13 Mei 2023.

3.2. Bahan Dan Alat Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan bahan berupa kuisisioner yang akan disebarakan kepada para sampel pada saat penelitian. Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa surat penelitian dan skala penelitian

3.3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan aspek pengukuran, penghitungan, rumus, dan kepastian dalam proses pengerjaannya (Musianto, 2002). Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional yakni penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain (Hamdi dan Baharuddin, 2014). Tipe penelitian tersebut dianggap cocok karena peneliti ingin melihat hubungan komunikasi interpersonal dengan Kepuasan Kerja.

3.4. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang merupakan variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent). Adapun yang dijadikan variable dalam penelitian ini adalah:

3.4.1. Variabel bebas. Variabel bebas atau variabel independent (variabel

X) adalah variable yang sedang dianalisis hubungannya dengan variabel terikat. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah komunikasi interpersonal

3.4.2. Variabel terikat. Variabel terikat atau variabel dependent (variabel

Y) adalah variable yang sedang dianalisis tingkat hubungannya oleh variabel independent. Dalam hal ini variabel terikatnya adalah Kepuasan Kerja.

3.5. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel yang akan menuntun peneliti untuk memenuhi unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel operasional, variabel dalam penelitian ini adalah.

3.5.1. Variabel bebas (X) Komunikasi Interpersoal

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan

tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

3.5.2. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Sikap yang dimaksud merupakan perasaan seseorang dalam menjalankan tugas yang harus dikerjakan serta imbalan yang diperoleh setelah menjalankan tugas. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

3.6. Populasi Dan Sampel

3.6.1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan salah satu faktor penting yang harus dilibatkan. Menurut Arikunto (2010) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam populasi penelitian harus menentukan siapa dan apa yang akan dijadikan populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan. Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi untuk mewakili populasi disebabkan untuk mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Jumlah populasi Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan adalah 34 orang.

3.6.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang diambil oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Total Sampling. Sampel dalam penelitian adalah seluruh Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan yang berjumlah 34 orang.

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian mempunyai tujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan metode skala. Menurut Azwar (2008) skala psikologi adalah alat ukur yang mengukur aspek atau atribut psikologis melalui Aspek-aspek perilaku yang diterjemahkan dalam aitem-aitem pertanyaan atau pernyataan. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui skala likert yang digunakan untuk menilai komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja. Menurut Azwar (2008), terdapat beberapa karakteristik skala psikologi, yaitu:

1. Stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkapkan atribut yang hendak diukur, melainkan mengungkapkan indikator perilaku dan atribut yang bersangkutan.
2. Atribut psikologi diungkap secara tidak langsung lewat indikator-indikator perilaku sedangkan indikator perilaku diterjemahkan dalam bentuk aitem- aitem, maka skala psikologi selalu berisi banyak aitem.
3. Respon subjek tidak diklasifikasikan sebagai jawaban “benar” atau “salah”. Semua jawaban dapat diterima sepanjang yang diberikan secara jujur dan sungguh-sungguh.

Dalam penelitian ini, akan digunakan dua macam skala yaitu skala beban kerja dan skala kepuasan kerja.

3.7.1. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan Aspek menurut Robbins (dalam Ningrum, Hesti Pratika (2019) yang terdiri dari Kerja yang secara mental menantang, Ganjaran yang pantas, Kondisi kerja yang mendukung dan Rekan kerja yang mendukung. Kesesuaian kepribadian. Dalam penelitian ini akan disusun dengan model skala Likert yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk favourable dan unfavourable. Dengan menggunakan modifikasi terhadap alternatif jawaban menjadi skala empat tingkat, yaitu: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Penilaian yang diberikan untuk jawaban favourable, yakni “SS (Sangat Sesuai)” diberi nilai 4, jawaban “S (Sesuai)” diberi nilai 3, jawaban “TS (Tidak Sesuai)” diberi nilai 2 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Sesuai)” diberi nilai 1. Sedangkan untuk aitem unfavourable, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban “SS (Sangat Sesuai)” diberi nilai 1, jawaban “S (Sesuai)” diberi nilai 2, jawaban “TS (Tidak Sesuai)” diberi nilai 3 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Sesuai)” diberi nilai 4.

3.7.2. Skala komunikasi interpersonal

Skala komunikasi interpersonal disusun berdasarkan aspek Komunikasi Interpersonal Menurut devito (Suranto, 2011: 82-84) yang terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan. Ini disusun dengan model skala Likert yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk favourable dan unfavourable. Dengan menggunakan modifikasi terhadap alternatif jawaban menjadi skala empat tingkat, yaitu: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak

Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Penilaian yang diberikan untuk jawaban favourable, yakni SS (Sangat Sesuai) diberi nilai 4, jawaban S (Sesuai) diberi nilai 3, jawaban TS (Tidak Sesuai) diberi nilai 2 dan jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai) diberi nilai 1. Sedangkan untuk aitem unfavourable, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban SS (Sangat Sesuai) diberi nilai 1, jawaban S (Sesuai) diberi nilai 2, jawaban TS (Tidak Sesuai) diberi nilai 3 dan jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai) diberi nilai 4.

3.8. Validitas dan Reliabilitas

3.8.1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau shahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Arikunto, 2010). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas dan alat ukur adalah teknik korelasi Product Moment dari Pearson, yakni dengan mendeklamasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing aitem korelasi antara skor aitem dengan skor total ialah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor aitem korelasi antara skor aitem dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu.

3.8.2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrument ini sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat di andalkan (Arikunto, 2010).

3.8.3. Metode Analisis Data

Untuk menguji data yang telah diperoleh maka teknik analisis yang digunakan secara statistik adalah dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Alasan peneliti menggunakan analisis korelasi Product Moment dalam menganalisis data karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (komunikasi interpersonal) yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel terikat (kepuasan kerja). Sebelum dilaksanakan analisis data dengan teknik analisis Product Moment, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi:

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

3.9. Prosedur Kerja.

3.9.1. Persiapan Penelitian

a. Persiapan Administrasi

Pada tanggal 19 Desember 2022 peneliti mengunjungi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) untuk mencari informasi mengenai populasi dan sampel penelitian sekaligus meminta izin kepada kepala rumah sakit untuk melakukan penelitian di Rumah sakit tersebut. Setelah mendapat izin dari Kepala Rumah sakit, pada tanggal 19 Desember 2022 peneliti meminta izin kepada Kepala perawat ruang IGD agar didampingi sesaat dan di beritahukan bahwasanya saya sedang melakukan penelitian kepada orang bekerja di ruang IGD. Pada tanggal 22 Januari 2023, peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa Perawat yang bekerja di ruang IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) guna untuk melengkapi fenomena di bab 1. Kepala perawat ruang IGD memberitahu agar sesi wawancara dilakukan di jam istirahat perawat, dan memilih sendiri perawat yang bersedia untuk diwawancarai, Kepala perawat juga mengizinkan peneliti berada diruangan IGD untuk melakukan pengamatan / observasi asalkan tidak mengganggu pekerjaan perawat dan orang yang bekerja di ruang IGD. Setelah berkomunikasi dengan Kepala perawat IGD dan melakukan wawancara terhadap perawat yang bekerja diruang IGD didapatkan hasil bahwa jumlah Perawat yang bekerja di ruang IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) sebanyak 34 perawat yang dibagi menjadi 3 shift kerja.

Setelah didapatkan jumlah responden, peneliti langsung menyusun bab 1 sampai bab 3. Setelah selesai menyusun bab 1 sampai bab 3, pada tanggal 14 april 2023 peneliti menyiapkan berkas berupa surat izin untuk melakukan penelitian

serta lampiran persetujuan dosen pembimbing dan diserahkan kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Setelah peneliti mendapatkan surat izin meneliti dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan nomor **995/FPSI/01.10/IV/2023** maka pada tanggal 27 april 2023 peneliti menyerahkan surat penelitian secara langsung kepada Kepala Rumah Sakit, baru kemudian pada tanggal 13 Mei 2023 peneliti melakukan penelitian terhadap Perawat yang bekerja di ruang IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) secara langsung dengan cara menyebar angket ke masing-masing subjek dengan menggunakan sistem *tryout* terpakai, artinya data yang sudah diambil dalam uji coba skala ukur, digunakan kembali sebagai data untuk pengujian hipotesis setelah uji validitas dan reliabilitas.

Peneliti mempersiapkan 2 skala, yaitu skala Komunikasi Interpersonal yang terdiri dari 40 item dan skala Kepuasan kerja yang terdiri dari 36 aitem untuk dibagikan kepada masing-masing perawat yang bekerja di ruang IGD. Setelah 34 Perawat yang bekerja di ruang IGD mengisi kuesioner yang telah dibagikan, didapatkan hasil bahwa jumlah perawat yang bekerja di ruang IGD masih sama seperti hasil screening pertama yaitu sebanyak 34 perawat.

b. Persiapan Alat Ukur Penelitian

Pada tahap ini meliputi penyusunan skala komunikasi Interpersoanal dan skala Kepuasan kerja. Skala Komunikasi Interpersonal yang disusun oleh peneliti berdasarkan Aspek Komunikasi Interpersonal Menurut devito (Suranto, 2011: 82-84) yang terdiri dari keterbuakaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan, yang diukur dengan menggunakan metode skala *likert*. Pernyataan dalam skala *likert* memiliki 2 sifat yaitu *favourable* (positif mendukung

pernyataan) dan *unfavourable* (negatif tidak mendukung pernyataan). Masing-masing pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun pemberian nilai untuk pernyataan *favourable* (mendukung) diberi SS (sangat setuju) diberikan bobot 4 (empat), S (setuju) diberikan bobot 3 (tiga), TS (tidak setuju) diberikan bobot 2 (dua), STS (sangat tidak setuju) diberikan bobot 1 (satu). Sebaliknya sistem penilaian *unfavourable*, yaitu SS (sangat setuju) diberikan bobot 1 (satu), S (setuju) diberikan bobot 2 (dua), TS (tidak setuju) diberikan bobot 3 (tiga), STS (sangat tidak setuju) diberikan bobot 4. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1

Tabel Rentang Skor Skala Variabel

Alternatif Jawaban	Nilai Favorabel (+)	Alternatif Jawaban	Nilai Unfavorabel (-)
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Distribusi aitem komunikasi interpersonal dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Distribusi Aitem Komunikasi interpersonal

No	Komunikasi Interpersonal	Indikator	Favourable	Unfavourable	Jlh
1	Keterbukaan (openness)	Membuka diri untuk berinteraksi dengan orang lain	43,51	48,58	8
		Berkomunikasi dari reaksi dengan jujur	39,61	42,54	
2	Empati (emphaty)	Menyesuaikan gaya bicara dengan lawan bicara	45,65	72,76	4
3	Sikap mendukung (supportiveness)	Memberikan kesempatan untuk bebas bicara	37,49	46,70	16
		Spontan, langsung, tidak menunda-nunda	55,57	52,54	
		Terbuka	59,69	40,49	
		Bekerja dengan setulus hati	41,63	50,62	
4	Sikap Positif (positiveness)	Memandang diri positif	71,75	68,74	8
		Menghargai orang lain	53,73	56,60	
5	Kesetaraan (equality)	Kesempatan yang sama untuk berbicara	47,67	38,44	4
TOTAL			20	20	40

Skala Kepuasan kerja disusun oleh peneliti berdasarkan Aspek menurut Robbins (dalam Ningrum, Hesti Pratika (2019) yang terdiri dari Kerja yang secara mental menantang, Ganjaran yang pantas, Kondisi kerja yang mendukung dan Rekan kerja yang mendukung, yang diukur dengan menggunakan metode skala *likert*. Pernyataan dalam skala *likert* memiliki 2 sifat yaitu *favourable* (positif mendukung pernyataan) dan *unfavourable* (negatif tidak mendukung pernyataan). Masing-masing pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun pemberian nilai untuk pernyataan *favourable* (mendukung) diberi SS (sangat setuju) diberikan bobot 4 (empat), S (setuju) diberikan bobot 3 (tiga), TS (tidak

setuju) diberikan bobot 2 (dua), STS (sangat tidak setuju) diberikan bobot 1 (satu). Sebaliknya sistem penilaian unfavourable, yaitu SS (sangat setuju) diberikan bobot 1 (satu), S (setuju) diberikan bobot 2 (dua), TS (tidak setuju) diberikan bobot 3 (tiga), STS (sangat tidak setuju) diberikan bobot 4. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3
Tabel Rentang Skor Skala Variabel

Alternatif Jawaban	Nilai Favorabel (+)	Alternatif Jawaban	Nilai Unfavorabel (-)
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Adapun distribusi aitem Kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4
Distribusi Aitem Kepuasan kerja

No	Kepuasan Kerja	Indikator	Favourable	Unfavourable	Jumlah
1	Kerja yang secara mental menantang	Kesempatan menggunakan keterampilan	3,17	10,16	8
		Umpan balik	7,13	2,2	
2	Ganjaran yang pantas	Upah	11,19	32,36	8
		Promosi	5,9	12,34	
3	Kondisi kerja yang mendukung	Kenyamanan pribadi	21,25	14,28	8
		Memudahkan menyelesaikan tugas	29,33	8,3	
4	Rekan kerja yang mendukung	Rekan sekerja	1,35	4,26	8
		Perilaku atasan	23,31	18,24	
5	Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan	Bakat sesuai dengan tipe kepribadian	15,27	6,22	4
TOTAL			18	18	36

3.9.2 Pelaksanaan Uji Coba

Alat ukur yang dilakukan uji coba dalam penelitian ini adalah skala Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan kerja dengan menggunakan sistem *tryout* terpakai yaitu data dalam *tryout* digunakan kembali sebagai data penelitian setelah uji validitas dan reliabilitas. Pada tahap ini, peneliti menyebarkan skala Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja berupa angket kepada para perawat yang bekerja di ruang IGD. Hal ini dimaksud agar dapat dianalisis untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari alat ukur penelitian.

Setelah skala diisi oleh para perawat yang bekerja diruang IGD dan peneliti telah mendapatkan respon dalam angket tersebut, selanjutnya dilakukan penilaian terhadap masing-masing butir skala dengan cara membuat skor-skor yang ada pada setiap lembarnya, kemudian hasil *scoring* di *input* ke dalam *Microsoft Excel 2010*. Lalu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari keseluruhan skala Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja dengan menggunakan *SPSS 21,00 for windows*.

3.9.2.1 Uji Coba Alat Ukur Penelitian

Hasil uji coba alat ukur skala Komunikasi Interpersonal dari 40 aitem, ada 7 aitem yang gugur atau yang skor validitas *Corrected Item-Total Correlation* < 0,300 yaitu nomor 50, 58, 67, 68, 73, 75, 76. Yang berarti 33 aitem lainnya dinyatakan valid karena skor validitas *Corrected Item-Total Correlation* \geq 0,300. Adapun jumlah aitem yang sah sebanyak 33 aitem yang dipergunakan yaitu, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72 dan 74. Hasil dari perhitungan validitas butir

skala Stres Kerja diperoleh skor reliabilitas *CronbachAlpha* 0,911, yang berarti skala Komunikasi Interpersonal tergolong reliabel.

Susunan butir-butir yang valid setelah uji coba dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5

Distribusi Aitem Komunikasi Interpersonal Setelah Uji Coba

No.	Komunikasi Interpersonal	BUTIR AITEM				JUMLAH
		FAVORABLE		UNFAVORABLE		
		Valid	Gugur	Valid	Gugur	
1	Keterbukaan	39, 43, 51, 61	-	42, 48, 54	58	7
2	Empati	45, 65	-	72,	76	3
3	Sikap mendukung	37, 41, 49, 55, 57, 59, 63, 69	-	40, 46, 52, 54, 62, 66, 70	50	15
4	Sikap positif	53, 71	73, 75	56, 60, 74	68	5
5	Kesetaraan	47	67	38, 44	-	3
JUMLAH			3		4	33

3.9.2.2. Hasil Uji Coba Alat Ukur Skala Kepuasan kerja

Hasil uji coba alat ukur skala Kepuasan kerja menunjukkan bahwa 36 aitem yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi Kepuasan kerja terdapat 4 aitem yang gugur memiliki skor validitas *Corrected Item-Total Correlation* (indeks daya beda r_{xy}) < 0,300 yaitu aitem nomor 11, 27, 28, 31. Adapun jumlah aitem yang sah sebanyak 32 aitem yang dipergunakan yaitu, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36. Hasil dari perhitungan validitas butir skala Kepuasan Kerja diperoleh skor reliabilitas *CronbachAlpha* 0,908, yang berarti skala Kepuasan Kerja tergolong reliabel.

Adapun susunan butir-butir yang valid setelah uji coba dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Distribusi Aitem Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba

Kepuasan Kerja	BUTIR AITEM				JUMLAH
	FAVORABLE		UNFAVORABLE		
	Valid	Gugur	Valid	Gugur	
Kerja yang secara mental menantang	3, 7, 13, 17	-	2, 10, 16, 20	-	8
Ganjaran yang pantas	5, 9, 19	11	12, 32, 34, 36	-	7
Kondisi kerja yang Mendukung	21, 25, 29, 33	-	8, 14, 30	28	7
Rekan kerja yang mendukung	1, 23, 35	31	4, 18, 24, 16	-	7
Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan	15	27	6, 22	-	3
JUMLAH		3		1	32

Tabel 7
Perhitungan Reliabilitas

Skala	Cronbach Alpha	Keterangan
Komunikaasi Interpersonal	0,911	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,908	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa skala komunikasi interpersonal dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* (0,911) > 0,6 begitu juga dengan skala Kepuasan kerja dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* (0,908) > 0,6.

3.10. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2023 kepada 34 perawat yang bekerja di ruang IGD. Untuk penyebaran angket dilakukan selama 2 hari dengan cara mendatangi masing-masing rumah subjek. Setelah pembagian alat ukur kepada masing-masing perawat yang bekerja di ruang IGD dilakukan, diketahui bahwa responden yang mendapat angket telah mengisi angket dengan benar dan tidak ada jawaban yang terlewat atau kosong. Selanjutnya dilakukan penilaian terhadap masing-masing butir skala dengan cara membuat format penilaian berdasarkan skor-skor yang ada pada setiap lembarnya, kemudian skor yang merupakan pilihan subjek pada setiap butir pernyataan dipindahkan ke *Microsoft Excel* yang diformat sesuai dengan keperluan data, yaitu lajur untuk nomor pernyataan dan baris untuk nomor subjek. Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas, pada skala Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian yang data penelitian pada saat uji coba dapat dipakai sebagai data penelitian yang sebenarnya, maka penelitian ini menjadi penelitian *try out* terpakai yang artinya data yang sudah diambil dalam uji coba skala ukur kembali digunakan sebagai data untuk pengujian hipotesis. Cara ini digunakan mengingat jumlah sampel yang digunakan sangat terbatas.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dengan Metode Korelasi *Product Moment* dari *Pearson*, diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) dengan $r_{xy} = 0,971$ dengan $p(0,001) < 0,05$. Artinya hipotesis yang diajukan ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja dimana semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin baik kepuasan kerjanya dan sebaliknya semakin buruk komunikasi interpersonal maka semakin buruk kepuasan kerjanya.
2. Sumbangan yang di berikan oleh komunikasi interpersonal sebesar $r^2 = 0,942$. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal sebesar 94,2% dari presentase sumbangan ini maka terlihat masih terdapat 5,8% pengaruh dari faktor lain. Adapun faktor lain tersebut faktor kepuasaan kerja diantaranya adalah beban kerja, Konten Pekerjaan, Otonomi, Pertumbuhan/perkembangan, Keuangan, penghargaan, Promosi, Supervisor, Komunikasi, Rekan kerja, Kebermaknaan, Tuntutan kerja

3. Mean Hipotetik yang didapatkan dari 33 butir pernyataan untuk mengungkapkan komunikasi interpersonal adalah 82,5 dengan mean empiric komunikasi interpersonal 104,6, artinya komunikasi interpersonal tergolong tinggi.
4. Mean Hipotetik yang didapatkan dari 32 butir pernyataan untuk mengungkapkan kepuasan kerja adalah 80 dengan mean empiric kepuasan kerja sebesar 81,6 artinya kepuasan kerja tergolong sedang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat dikemukakan saran-saran sebagaiberikut:

1. Kepada perawat yang bekerja.

Peneliti memberikan saran dan masukan bagi perawat yang bekerja di IGD guna meningkatkan kepuasan kerja agar tetap mempertahankan komunikasi interpersonal dan melakukan hal-hal yang mendatangkan kebaikan untuk dirinya dan kebaikan untuk orang disekitarnya.

2. Kepada instansi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) agar memperhatikan keluhan kesah para perawat seperti mengatur sistem gaji lembur dan memberikan ruang kepada perawat untuk menyampaikan aspirasi guna meningkatkan semangat sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja para perawat.

3. Kepada Peneliti Lainnya.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor kepuasan kerja yang lain seperti; Beban kerja, Konten Pekerjaan, Otonomi, Pertumbuhan/perkembangan, Finansial, penghargaan, Promosi, Supervisor, Rekan kerja, Kebermaknaan, Tuntutan kerja. Atau jika ingin lebih melihat kepuasan kerja, lakukan dengan pendekatan yang berbeda (kualitatif) sehingga penjabaran kepuasan kerja terlihat lebih lengkap lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusrival, F. F. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dalam Organisasi. Jup.
- Alex S, M. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Komitmen Karyawan Pada Pt. United Equipment Indonesia Cabang Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2008). *Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya* (Ed.4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Baehaki, Mk, & Faisal, A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi Pt. Aj Sequislife Jakarta). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10 (1).
- Barahama, Kf, Katuuk, M., & Oroh, Wm (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruangan Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7 (1).
- Dhanias, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jpumpk*, I(1), 15–23.
- Diasmoro, O. (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi Pt. Gangsar Tulungagung* (Doctoral Dissertation, University Of Muhammadiyah Malang).
- Fardah, F. F., & Ayuningtias, H. G. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Cv Fatih Terang Purnama). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 831–842.
- Firdausi, M., & Nasionalita, K. (2023). Komunikasi Interpersonal Perawat Dan Pasien Covid-19 Di Wisma Atlet Kemayoran Dalam Pemulihan Kesehatan. *eProceedings of Management*, 9(6).
- Gusliza, N. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Bukittinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 1(1).

- Hamdi, A. S. (2014). Baharuddin. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hartini, (2022). *Perilaku Organisasi (Pendekatan Teoretis Dan Praktis)*
- Hurriyati, D. (2017). Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Perilaku Work Family Conflict. *Psikodimensia*, 16(2), 180-188.
- Husna, W. U. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Tutor Dan Member Terhadap Motivasi Belajar Member Dalam Persiapan Tes Sbmptn Di Camp Bimbingan Belajar Bias Education Pare* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Mardiah, S. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Marketing Komunikasi Pt. Imkom (Inspirasi Media Komunikasi).
- Meithiana, I. (2017). Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Tinjauan Dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, Dan Karakteristik Pekerjaan.
- Murniyati, S. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Nusantara Card Semesta Medan. *Jtgd*, 14–19.
- Musianto, Ls (2002). Ciri-Ciri Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 4 (2), 123-136.
- Nadia, P. (2018). Hubungan Komunikasi Interpersonal Orang Tuadengan Motivasi Berprestasi Remaja Di Jorong Pintu Rayo Nagari Tanjung Barulak.
- Norma Sari, S. H. (2021). *Perlindungan Konsumen Obat: Tinjauan Umum Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*. UAD PRESS.
- Panjaitan, N. Y. (2022). *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Bidan Di Upt Puskesmas Dolok Masihul* (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area).
- Panuju, R. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Kencana.
- Putra, R. N. A. B., & Amir, M. (2018). *Perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan jenis pekerjaan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)

- Putri, H. Y. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Di Rsud Muhammad Sani Kabupaten Karimun.
- Rahmayuliani. (2018a). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Semen Bosowa Maros. *Jumm*.
- Rahmayuliani. (2018b). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Semen Bosowa Maros. *Skripsi*.
- Ridha, M. (2019). Hubungan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Perusahaan Dan Implikasinya Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling. *Junp*, 6(1), 5–10.
- Rsuimelda.com. September 2017. Profil & Sejarah. Diakses pada 20 Maret 2023, dari <https://rsuimelda.com/Profil>.
- Saputra, E. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Wom Finance Bandar Lampung. In *Jinbd* (Vol. 2, Issue 1).
- Sarah, S. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Psychological Well-Being Pada Polisi Wanita. *Jui Nsh*, 80.
- Sembiring, C. M. B. (2021). *Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan* (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area).
- Tuadingo, S. Q. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jumm*, 3(March), 6.
- Ulfitroh, S.A. (2021). Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus Semarang Fakultas Bahasa Dan Budaya.



KOMUNIKASI INTERPERSONAL																																											
N O	AITEM																															JUML AH											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	126	
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	111
3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	121	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
5	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	98	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	
7	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	119	
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	107
9	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	132
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	131	
11	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	114	
12	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	119	
13	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	117	
14	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	122	
15	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	124
16	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	121		
17	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	109		

KEPUASAN KERJA																																						
No	ITEM																																			JUMLAH		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		36	
1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	99
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	4	87	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	92
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	102	
5	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	77	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	82	
7	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	92	
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	84	
9	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	101	
10	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	103	
11	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	89	
12	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	94	
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	91	
14	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	93	
15	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	99	
16	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	95	
17	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	90	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	87	
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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
21	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	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	3	3	87	



LAMPIRAN – 2

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Komunikasi Interpersonal

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	34	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,12	,409	34
aitem_2	3,32	,535	34
aitem_3	3,29	,579	34
aitem_4	3,15	,436	34
aitem_5	3,41	,500	34
aitem_6	3,32	,535	34
aitem_7	3,29	,524	34
aitem_8	3,29	,524	34
aitem_9	3,15	,359	34
aitem_10	3,21	,479	34
aitem_11	3,09	,288	34
aitem_12	3,18	,387	34
aitem_13	3,26	,511	34
aitem_14	3,03	,460	34
aitem_15	2,97	,521	34
aitem_16	3,09	,452	34
aitem_17	3,03	,460	34
aitem_18	3,24	,496	34
aitem_19	3,26	,448	34
aitem_20	3,44	,504	34
aitem_21	3,00	,492	34
aitem_22	3,21	,479	34
aitem_23	3,29	,462	34
aitem_24	3,53	,507	34
aitem_25	3,41	,500	34
aitem_26	3,44	,504	34
aitem_27	3,24	,431	34
aitem_28	3,26	,448	34
aitem_29	3,24	,431	34
aitem_30	3,21	,410	34

aitem_31	3,21	,410	34
aitem_32	3,09	,514	34
aitem_33	3,41	,500	34
aitem_34	3,32	,535	34
aitem_35	3,29	,524	34
aitem_36	3,29	,524	34
aitem_37	3,35	,485	34
aitem_38	3,35	,485	34
aitem_39	3,29	,462	34
aitem_40	3,26	,448	34



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	126,74	78,201	,377	,909
aitem_2	126,53	74,923	,636	,906
aitem_3	126,56	75,163	,558	,907
aitem_4	126,71	77,244	,479	,908
aitem_5	126,44	78,315	,387	,910
aitem_6	126,53	75,348	,589	,906
aitem_7	126,56	75,830	,547	,907
aitem_8	126,56	76,557	,465	,908
aitem_9	126,71	76,941	,639	,907
aitem_10	126,65	75,872	,599	,906
aitem_11	126,76	77,882	,617	,907
aitem_12	126,68	78,529	,353	,909
aitem_13	126,59	76,371	,500	,908
aitem_14	126,82	79,847	,127	,912
aitem_15	126,88	77,319	,383	,909
aitem_16	126,76	77,337	,448	,908
aitem_17	126,82	75,786	,638	,906
aitem_18	126,62	75,577	,612	,906
aitem_19	126,59	75,522	,691	,905
aitem_20	126,41	75,765	,579	,906
aitem_21	126,85	77,220	,420	,909
aitem_22	126,65	80,417	,053	,913
aitem_23	126,56	76,072	,597	,906
aitem_24	126,32	76,529	,487	,908
aitem_25	126,44	76,072	,548	,907
aitem_26	126,41	76,613	,480	,908
aitem_27	126,62	77,152	,497	,908
aitem_28	126,59	76,492	,563	,907
aitem_29	126,62	76,061	,646	,906
aitem_30	126,65	76,841	,568	,907
aitem_31	126,65	81,084	-,021	,913
aitem_32	126,76	82,185	-,145	,916
aitem_33	126,44	78,315	,387	,910
aitem_34	126,53	75,348	,589	,906
aitem_35	126,56	75,830	,547	,907
aitem_36	126,56	76,557	,465	,908
aitem_37	126,50	79,530	,154	,912
aitem_38	126,50	78,015	,332	,910
aitem_39	126,56	79,527	,165	,912
aitem_40	126,59	80,674	,028	,913

Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	34	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	36

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,12	,409	34
aitem_2	3,35	,544	34
aitem_3	3,35	,597	34
aitem_4	3,53	,507	34
aitem_5	3,35	,544	34
aitem_6	3,32	,535	34
aitem_7	3,32	,535	34
aitem_8	3,15	,359	34
aitem_9	3,26	,448	34
aitem_10	3,09	,288	34
aitem_11	3,24	,496	34
aitem_12	3,26	,511	34
aitem_13	2,97	,521	34
aitem_14	3,03	,460	34
aitem_15	3,21	,479	34
aitem_16	3,24	,431	34
aitem_17	3,41	,500	34
aitem_18	3,00	,492	34
aitem_19	3,29	,462	34
aitem_20	3,59	,500	34
aitem_21	3,47	,507	34
aitem_22	3,44	,504	34
aitem_23	3,21	,410	34
aitem_24	3,24	,431	34
aitem_25	3,24	,431	34
aitem_26	3,18	,387	34
aitem_27	3,06	,422	34
aitem_28	3,12	,409	34
aitem_29	3,15	,359	34

aitem_30	3,21	,479	34
aitem_31	3,29	,462	34
aitem_32	3,29	,462	34
aitem_33	3,24	,431	34
aitem_34	3,41	,500	34
aitem_35	3,00	,492	34
aitem_36	3,29	,462	34



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	113,79	64,835	,421	,906
aitem_2	113,56	62,133	,624	,903
aitem_3	113,56	63,102	,455	,906
aitem_4	113,38	66,789	,089	,911
aitem_5	113,56	63,102	,507	,905
aitem_6	113,59	63,643	,451	,906
aitem_7	113,59	64,128	,393	,907
aitem_8	113,76	63,701	,688	,903
aitem_9	113,65	64,053	,492	,905
aitem_10	113,82	64,635	,662	,904
aitem_11	113,68	68,892	-,165	,914
aitem_12	113,65	63,629	,477	,905
aitem_13	113,94	64,360	,376	,907
aitem_14	113,88	62,895	,641	,903
aitem_15	113,71	62,699	,640	,903
aitem_16	113,68	62,832	,698	,902
aitem_17	113,50	62,621	,621	,903
aitem_18	113,91	64,143	,430	,906
aitem_19	113,62	62,789	,652	,903
aitem_20	113,32	64,347	,397	,906
aitem_21	113,44	63,527	,495	,905
aitem_22	113,47	64,135	,420	,906
aitem_23	113,71	64,396	,488	,905
aitem_24	113,68	63,195	,643	,903
aitem_25	113,68	62,650	,725	,902
aitem_26	113,74	64,079	,573	,904
aitem_27	113,85	68,553	-,136	,913
aitem_28	113,79	68,835	-,180	,913
aitem_29	113,76	65,458	,377	,907
aitem_30	113,71	62,517	,665	,902
aitem_31	113,62	66,486	,143	,910
aitem_32	113,62	66,910	,087	,911
aitem_33	113,68	62,832	,698	,902
aitem_34	113,50	62,621	,621	,903
aitem_35	113,91	64,143	,430	,906
aitem_36	113,62	62,789	,652	,903



NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Kerja
N		34	34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	104,06	81,62
	Std. Deviation	8,588	6,683
	Absolute	,113	,124
Most Extreme Differences	Positive	,113	,124
	Negative	-,086	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		,657	,724
Asymp. Sig. (2-tailed)		,781	,670

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



LAMPIRAN - 4

UJI LINEARITAS VARIABEL PENELITIAN

Case Processing Summary						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Kerja * Komunikasi Interpersonal	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Report

Kepuasan Kerja

Komunikasi Interpersonal	Mean	N	Std. Deviation
88	68,00	1	.
91	71,00	1	.
94	74,00	1	.
96	77,00	4	3,367
98	77,20	5	,837
101	78,67	3	2,082
102	80,50	2	,707
104	81,00	1	.
105	81,50	2	,707
106	82,00	1	.
107	83,67	3	2,082
108	85,00	1	.
109	84,50	2	,707
110	84,00	1	.
112	89,00	2	1,414
118	92,00	1	.
119	93,50	2	,707
127	99,00	1	.
Total	81,62	34	6,683

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kerja * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	(Combined)	1415,896	17	83,288	22,923	,000
		Linearity	1389,161	1	1389,161	382,338	,000
		Deviation from Linearity	26,735	16	1,671	,460	,935
	Within Groups	58,133	16	3,633			
	Total	1474,029	33				

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Kerja * Komunikasi Interpersonal	,971	,942	,980	,961



LAMPIRAN – 5

HASIL PERHITUNGAN DAN ANALISIS DATA

KORELASI PRODUCT MOMENT

Correlations

		Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Kerja
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	,971**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	34	34
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	,971**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	34	34

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



IDENTITAS DIRI

Nama :

Usia :

Alamat:

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama, kemudian isilah setiap pernyataan berikut sesuai dengan kondisi yang terjadi dalam diri anda!
2. Skala ini bukan suatu tes, sehingga tidak ada jawaban yang BENAR atau SALAH, jadi pilih jawaban paling sesuai dengan diri anda!
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh Pengerjaan:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa diri saya bertanggung jawab		√		
2	Saya selalu membantu orang lain dengan sungguh-sungguh			√	

Skala Kepuasan Kerja

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/10/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)26/10/23

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi				
2	Saya malas menjelaskan ke teman saya apabila mereka belum paham				
3	Saya akan memberikan bantuan kepada teman yang mengalami kesusahan dalam bekerja				
4	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor tidak terpenuhi				
5	Menurut saya promosi jabatan di rumah sakit ini dilakukan secara obyektif				
6	Dulu saya tidak bermimpi bekerja di profesi ini				
7	Semua instruksi yang diberikan atasan akan saya laksanakan				
8	Rumah sakit tidak menyediakan tempat kerja yang layak				
9	Adanya promosi yang dilakukan oleh rumah sakit memotivasi saya untuk lebih berkembang dan Maju				
10	Saya akan menghadap atasan karena pekerjaan saya tidak sesuai keterampilan				
11	Promosi jabatan di rumah sakit ini tidak sesuai prosedurnya				
12	Saya akan menjelaskan kepada teman saya apabila teman saya tidak mengerti tentang pekerjaan				
13	Saya merasa jenuh berada di rumah sakit ini				
14	Sejak lama saya merasa memiliki kemampuan bekerja di profesi ini				
15	Apabila teman mengalami kesusahan dalam bekerja saya diam saja				
16	Saya puas karena ditempatkan di bagian yang sesuai dengan keterampilan				
17	Semua laporan yang saya kerjakan tidak ditanggapi atasan				

18	Semua pekerjaan yang kami kerjakan sesuai dengan upah yang diberikan				
19	Saya mengabaikan instruksi yang diberikan kepada Saya				
20	Saya merasa nyaman berada di rumah sakit ini				
21	Saya merasa pekerjaan saya saat ini tidak cocok dengan saya				
22	Atasan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja				
23	Atasan tidak mau meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja				
24	Menurut saya rumah sakit ini sudah memiliki fasilitas yang sesuai standart				
25	Setiap tugas tidak dapat diselesaikan dengan baik bila tidak ada dukungan dari rekan kerja saya di kantor				
26	Semua peralatan kerja disediakan dari rumah sakit				
27	Semua peralatan kami bawa sendiri				
28	Semua pekerjaan harus bisa kami selesaikan namun pendapatan tidak sesuai				
29	Rumah Sakit telah menyediakan tempat kerja yang Lengkap				
30	Kurangnya promosi yang dilakukan oleh rumah sakit membuat saya termotivasi dalam bekerja				
31	Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor				
32	Gaji yang saya terima dari rumah sakit ini belum mampu memenuhi kebutuhan saya				

Skala Komuikasi Interpersonal

1	Saya akan memberikan nasihat kepada teman yang tidak taat aturan				
2	Saya tidak memberikan kesempatan berbicara kepada rekan kerja saya ketika berdiskusi				
3	Saya akan menyampaikan langsung keluhan kesah kepada atasan				
4	Saya tidak mampu menyampaikan ide-ide saya terhadap atasan				
5	Apabila sedang bekerja saya selalu focus				
6	Saya tidak mengatakan jujur perasaan yang saya rasakan ketika ditegur dengan atasan				
7	Apabila terdapat kendala dalam bekerja Saya akan menanyakan dengan teman				
8	Saya merasa semua rekan kerja saya setingkat dengan saya				
9	Saya akan menjaga perkataan saya kepada atasan				
10	Saya tidak akan menjumpai atasan untuk mengatakan keluhan kesah saya dalam bekerja				
11	Saya akan memberikan kesempatan berbicara kepada rekan kerja saya ketika berdiskusi				
12	Apabila teman melakukan kesalahan saya akan memberitahu kepada atasan				
13	Saya akan menjumpai atasan untuk mengatakan keluhan saya dalam bekerja				
14	Apabila rekan melakukan kesalahan saya akan menegurnya				
15	Saya tidak mau secara langsung menyampaikan saran/masukan kepada atasan				
16	Setiap berpapasan dengan teman saya akan menyapanya				
17	Saya tidak membedakan cara penyampaian dengan teman dan atasan				
18	Saya akan langsung menyampaikan saran/masukan kepada atasan				

19	Apabila berpapasan dengan rekan kerja saya tidak menegurnya				
20	Saya akan berusaha sopan dalam berkomunikasi dengan siapapun				
21	Saya mampu menyampaikan ide-ide saya dengan atasan				
22	Saya tidak meminta izin meskipun saya tidak bisa hadir ke kantor				
23	Saya mengatakan dengan jujur perasaan apa yang saya rasakan ketika ditegur oleh atasan				
24	Saya terburu-buru dalam menyelesaikan Pekerjaan				
25	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan teliti				
26	Saya tidak sopan dalam berkomunikasi dengan atasan				
27	Apabila teman sedang badmood, saya tidak mengajaknya berdiskusi				
28	Atasan saya tidak mendukung hal-hal apa yang saya sampaikan kepadanya				
29	Ketika saya berbicara kepada atasan saya untuk menyampaikan hal-hal yang saya pikirkan, lalu atasan saya mendukungnya				
30	Apabila ada teman yang melanggar aturan saya akan memarahinya				
31	Saya mampu memberikan sikap yang baik terhadap atasan saya				
32	Saya akan mengajak teman berdiskusi kapanpun sesuka hati saya				
33	Saya dapat melakukan perintah atasan saya dengan baik				



LAMPIRAN – 7
DOKUMENTASI



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 955/FPSI/01.10/IV/2023
 Lampiran : -
 Hal : Penelitian

17 April 2023

Yth. Bapak/Ibu Kepala *
 Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
 di
 Tempat

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

Nama : Bernart Saragih
 NPM : 178600392
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, Jl. Bilal No. 24 Pulo Brayan Darat I Medan, Sumatera Utara 20239 guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI)"*.

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

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan 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 Rumah Sakit yang Bapak/Ibu pimpin.

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

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



Widyaiswara, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
 - Mahasiswa Ybs
 - Arsip



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/10/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)26/10/23



PT IMELDA PEKERJA INDONESIA

RSU IMELDA PEKERJA INDONESIA

Jl. Bilal No. 24, Telp. (061) 6610072-6631380-6630196 Fax. (061) 6618457

Pulo Brayon Darat I Kec. Medan Timur Pos 20239

Email : ritonga.imelda@gmail.com

Website : <http://rsuimelda.co.id>

SURAT KETERANGAN

No : 733/RSU.IPI/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan, menerangkan bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Bernart Saragih

NPM : 178600392

Judul : Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSU Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI)

Adalah benar telah menyelesaikan Penelitian di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan. Demikian surat keterangan ini kami perbuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 20 Mei 2023

RSU Imelda Pekerja Indonesia

(dr. Hedy Tan, MARS, MOG, Sp. OG)

Direktur

Cc. Arsip