

HUBUNGAN PERSEPSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN PT. WESEN JAYATAMA CABANG MEDAN

*Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat Dalam Meraih Gelar Sarjana
Psikologi*



Oleh:

DUMA YUNITA NAINGGOLAN

NIM : 05.860.0273

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2009**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

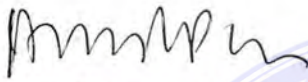
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/5/24

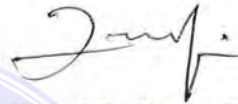
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN PERSEPSI KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN STRES
KERJA PADA KARYAWAN PT.WESEN
JAYATAMA CAB.MEDAN
NAMA MAHASISWA : DUMA YUNITA NAINGGOLAN
NIM : 05 860 0273
JURUSAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN
ORGANISASI

Menyetujui
Komisi Pembimbing



(Anna Wati Dewi Purba, S.Psi, M.Si)
Pembimbing I



(Zuhdi Budiman, S.Psi)
Pembimbing II

Mengetahui



Tanggal Sidang Meja Hijau

ABSTRAKSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN STRES KERJA

PADA KARYAWAN PT. WESEN JAYATAMA CAB.MEDAN

DUMA YUNITA NAINGGOLAN

Persepsi komunikasi interpersonal adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses komunikasi antara dua atau lebih pihak dimana setiap penginderaan terhadap objek, peristiwa yang dibicarakan selanjutnya diproses oleh otak dan dipersepsikan menurut situasi, penilaian pribadi dalam diri individu yang kemudian di respon melalui komunikasi itu sendiri. Stres kerja adalah suatu beban atau ketegangan yang dialami karyawan, baik fisik maupun psikis karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan atau kebijaksanaan perusahaan dengan kemampuan karyawan sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerja atau produktivitas kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan yang terjadi dengan melihat komunikasi interpersonal yang ada dengan stres kerja yang dialami karyawan khususnya karyawan pada PT. Wesen Jayatama Cabang Medan. Sampel penelitian ada 75 karyawan yang dikhususkan dengan jabatan cleaner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik dengan program SPSS versi 11 for windows.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan : Berdasarkan perhitungan kedua Mean diatas (mean hipotetik dan mean empirik) maka diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki mean hipotetik 97,5 dan mean empirik 126,12 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara rata-rata subjek penelitian dapat dinyatakan dalam taraf cukup baik. Sedangkan stres kerja mean hipotetiknya 125 dan mean empiriknya 183,03 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa secara rata-rata subjek penelitian memiliki stress kerja yang lebih tinggi.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Stres Kerja

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih karunia-Nya yang senantiasa melingkupi hidupku dan selalu hadir di dalam hidupku, dan yang senantiasa ada untuk mendampingi dan membimbing aku kapanpun dan di manapun aku berada.

Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang senantiasa memberikan dukungannya dan tidak pernah berhenti memberikan cinta, kasih sayang serta doanya kepada saya. Memberikan jalan untuk meraih cita-cita saya, semoga ini dapat membuat Ayahanda dan Ibunda bahagia dan bangga telah membesarkan saya dan mendidik saya hingga saat ini.
2. Buat keluargaku tercinta, adik-adikku (Leo, Rina, Rina, Indah, Windy), terima kasih buat cinta, rasa hormat, semangat dan dukungan yang telah kalian berikan padaku. Kalian semua adalah kebahagiaan yang terindah dalam hidupku.
3. Ibu Dra. Irna Minauli, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, selaku Dosen Pembimbing II saya yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan menyumbangkan pikirannya mengajarkan saya dan senantiasa memberikan saran, masukan-masukan

dan motivasi yang sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bantuan bapak mungkin saya tidak akan seperti ini.

5. Ibu Anna Wati Dewi Purba, S.Psi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan waktu, tenaga, nasehat, saran dan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih buat segala bantuan dan pengertian yang ibu berikan untuk peneliti.
6. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, M.A, selaku Ketua tim penguji yang juga telah turut memberikan saran yang cukup berarti demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Pd, selaku Dosen Tamu dalam sidang meja hijau, yang telah memberikan waktu dan masukannya kepada peneliti.
8. Bapak Andy Chandra, Spsi, M.Psi, selaku Sekretaris tim penguji yang juga telah memotivasi penulis.
9. Bapak Pieter P Tawas, selaku Area Manager PT. Wesen Jayatama Cabang Medan, serta seluruh karyawan khususnya cleaner PT. Wesen Jayatama yang telah memberikan kesempatan dan waktu kepada peneliti untuk mengadakan penelitian di perusahaan tersebut sampai selesai. Buat seluruh rekan kerja ku di PT. Wesen Jayatama dan PT Rentokil Initial terimakasih buat dukungannya.
10. Seluruh Staf Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang selama ini telah memberikan waktu dan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti bisa menjadi seperti ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya juga peneliti ucapkan kepada seluruh Staf Tata Usaha Psikologi K.Fida, K.Sri, Mas Misro, B.Dian, B.Syamsir, B.Wandi dan semuanya. Terima kasih juga buat seluruh Staf Biro Laboratorium dan Administrasi Universitas


Medan Area. Terima kasih atas bantuan, kerjasama dan kemudahan urusan administrasi selama ini.

11. Buat seluruh staf laboratorium pusat komputer Universitas Medan Area Bapak Sutrisno yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan cepat.
12. Seluruh Perpustakaan UMA dan fakultas yang selama ini telah membantu peneliti mencari bahan dalam menyelesaikan skripsi.
13. Buat sahabat-sahabat aku yang senantiasa ada untuk dapat berbagi suka dan duka Tinba, Elsa, Rani, Ray, Siska, Gregori, Eti, terima kasih atas bantuan, doa, dukungan dan motivasinya serta kebersamaan yang pernah ada, dan takkan pernah tergantikan, semoga kebersamaan kita abadi selamanya dan akan tetap bertemu dan berbagi cerita bersama lagi.
14. Buat sahabat baikku yang tetap memberikan dukungan walaupun kita terpisah jauh Revi, Rony, Eny Zotance, Pujian, Dewi, terima kasih sudah menjadi teman yang baik dalam hidupku. Selalu memotivasi, memberikan semangat dan doa. Aku rindu kebersamaan kita dulu.
15. Seluruh teman-temanku di Fakultas Psikologi stambuk 2004/2005 : Ridha, Zakia, Maris, Nova, k'Rike, k'Sri, Faridha, Fanny, Tina, Ayu, Pra, Nora, Chandra, Rizi, Fauzan, Tini, k'Sri, k'Elsa, K'Juanita, Kristin, Vina, Willy, Kinsky, dan semuanya yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu. Aku berharap agar kita semua bisa sama-sama wisuda tahun ini dan bisa berhasil dikemudian hari. Amin.
16. Buat seseorang yang dapat membangkitkan semangat ku kembali untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan selalu membuat aku

tersenyum bahkan di saat aku bermasalah, yang terkadang juga membuat aku sedikit kesal dan kecewa. Yang selalu ada waktu membantu saya sampai selesainya skripsi ini, yang memberikan kasih sayangnya sehingga membuat aku merasa kuat dan bisa, buat Tomy Eka Persada Marpaung, terimakasih.

Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga tercintaku, sahabat, teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang tiada henti-hentinya membantu, bekerja sama, memberi inspirasi, motivasi, semangat, nasehat, dukungan dan doa kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Tuhan memberkati dan membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan dan semoga kita semua berhasil di kemudian hari dan selalu mendapatkan yang terbaik dan terindah pada waktuNya. Amin.

Medan, 30 April 2009



Duma Yunita Nainggolan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Stres Kerja	9
1. Pengertian Stres	9
2. Pengertian Kerja	13
3. Pengertian Stres Kerja	14
4. Faktor Penyebab Timbulnya Stres Kerja	16
5. Ciri-ciri Stres Kerja	19
B. Persepsi Komunikasi Interpersonal	21
1. Pengertian Persepsi	22
2. Pengertian Komunikasi Interpersonal	23
3. Pengertian Persepsi Komunikasi Interpersonal	27

4. Tujuan Komunikasi Interpersonal	27
5. Ciri – ciri Komunikasi Interpersonal	29
6. Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	31
7. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	32
C. Hubungan Antara Persepsi Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja	35
D. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	37
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	37
C. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	38
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Validitas dan Reliabilitas	40
F. Metode Analisis Data	41
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	
A. Orientasi Kancas Penelitian	42
B. Persiapan Penelitian	43
1. Persiapan Administrasi	43
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian	43
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian	46
C. Pelaksanaan Penelitian	49
D. Metode Analisis Data dan Hasil Penelitian	50
1. Uji Asumsi	50
a. Uji Normalitas Sebaran	50

b. Uji Linieritas	52
2. Hasil Perhitungan Korelasi Product Moment	52
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	54
a. Mean Hipotetik	54
b. Mean Empirik	54
c. Kriteria	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran – saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
SURAT BUKTI PENELITIAN	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

I. Lampiran A

1. Lampiran A-1 Data Uji Coba Skala Komunikasi Interpersonal xi
2. Lampiran A-2 Data Uji Coba Skala Stres Kerja xii
3. Lampiran A-3 Data Uji Validitas Butir Skala Komunikasi Interpersonal xiii
4. Lampiran A-4 Data Uji Reliabilitas Butir Skala Komunikasi Interpersonal xiv
5. Lampiran A-5 Data Uji Validitas Butir Skala Stres Kerja xv
6. Lampiran A-6 Data Uji Reliabilitas Butir Skala Stres Kerja xvi

II. Lampiran B Uji Asumsi

1. Lampiran B-1 Data Uji Normalitas Sebaran xvii
2. Lampiran B-2 Data Uji Linieritas Hubungan xviii

III. Lampiran C Analisis Data Korelasi Product Moment xix

IV. Lampiran D Angket

1. Lampiran D-1 Angket Komunikasi Interpersonal xx
2. Lampiran D-2 Angket Stres Kerja xxi

V. Lampiran E Surat Bukti Penelitian xxii

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu dan teknologi di negara maju maupun di negara berkembang sangat ditentukan oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang merupakan salah satu faktor yang dominan di segala bidang. Pengadaan sumber daya manusia pada dasarnya adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan analisis pekerjaan dan uraian pekerja yang sudah ditentukan sebelumnya.

Dalam menjalankan aktifitas kerjanya, manusia seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang menuntut kemampuan individu untuk menyelesaikannya. Sebagian individu ada yang cenderung mengalami stres, sementara bagi individu yang lain, justru suatu bentuk pekerjaan yang sulit merupakan suatu tantangan yang harus dikerjakan. Bagi sebagian individu yang menilai bahwa suatu kondisi kerja cenderung membuat stres, hal ini menandakan bahwa individu berada dalam situasi kerja yang tidak menyenangkan dan dirasa menekan (Anoraga dan Widiyanti, 1990).

Disisi lain manusia dari berbagai lapisan bisa saja mengalami ketegangan hidup yang bisa saja diakibatkan adanya tantangan, kesulitan, ancaman ataupun ketakutan terhadap permasalahan yang terkadang sulit terpecahkan. Pada

dasarnya, besar kecilnya masalah yang menegangkan itu relatif, tergantung tinggi rendahnya kedewasaan kepribadian seseorang, sudut pandang, dan kemampuan fisik dan psikis seseorang untuk mengolah masalah tersebut dan bagaimana menghadapinya.

Stres merupakan keadaan dimana jiwa dipenuhi beban dan tubuh memberi reaksi atas keadaan tersebut baik itu positif ataupun negatif. Menurut Chaplin (2000), Stres adalah suatu keadaan yang tertekan, baik secara fisik maupun psikis. Ada stres yang perlu bagi seseorang agar dia berfungsi secara normal. Tetapi seperti yang kita ketahui beberapa efek dari stres kejiwaan stres sewaktu membicarakan cara orang memberikan reaksi terhadap frustrasi dan strategi yang mereka gunakan untuk menanggulangi situasi yang penuh stres.

Dalam dunia kerja, stres mampu mempengaruhi kinerja seseorang dan lingkungannya. Hal ini bisa disebabkan karena keseimbangan beban kerja yang diterima melampaui batas kemampuan karyawan yang berlangsung dalam waktu relatif lama sesuai situasi dan kondisi (Fraser, 1985).

Secara umum kegiatan manusia secara bersama-sama selalu membutuhkan komunikasi. Hubungan yang dibangun di tempat kerja untuk menghasilkan sesuatu juga memerlukan komunikasi untuk mencapai tujuan. Dimana tidak hanya seorang pemimpin yang diperlukan untuk merencanakan, melatih dan membuat pekerjaan secara sistematis di dunia kerja itu sendiri (Kartono, 2003). Melainkan bagaimana setiap orang yang ada kaitannya dengan proses kerja tersebut dapat berinteraksi baik secara fisik, maupun verbal.

Warr (1988) yang mengatakan bahwa dalam organisasi, stres muncul bukan hanya jika seorang karyawan memiliki hubungan yang tidak baik dengan pimpinannya ataupun dengan karyawan lainnya, tetapi menyangkut pula persepsi karyawan tersebut terhadap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinannya. Hal ini bisa terjadi dari bagaimana cara pandang karyawan terhadap komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi ataupun perusahaan. Karena itu adalah perlu bagi seorang pemimpin untuk mengetahui konsep-konsep dasar dari komunikasi agar membantu mengelola organisasi ataupun perusahaan dengan efektif.

Komunikasi merupakan suatu bidang yang sangat penting dalam manajemen organisasi. Pada hakikatnya komunikasi adalah cara untuk mencapai suatu tujuan dengan melalui orang lain, karenanya seorang manajer harus dapat berkomunikasi dengan karyawan-karyawannya (dalam Anoraga dan Widiyanti, 1993).

Moore (1998) mengatakan bahwa komunikasi dengan karyawan merupakan kunci utama dari program hubungan kerja, dan komunikasi yang terjadi ini disebut komunikasi interpersonal. Fungsi komunikasi interpersonal adalah mengusahakan agar para karyawan mengetahui apa yang sedang difikirkan ppimpinan seperti memikirkan kemajuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan

dan mengusahakan agar pimpinan mengetahui apa yang sedang difikirkan karyawan seperti kenaikan gaji, juga tunjangan dan fasilitas lainnya.

Umumnya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang "jasa" biasanya, lebih memfokuskan pada individu atau manusianya. Karena yang menjadi nilai jual adalah *performance* dan hasil kerja karyawan tersebut bukan berbentuk *product* (barang atau benda) dalam bentuk jumlah. Bagaimana karyawan tersebut mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sehingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya lebih melatih (*skill knowledge*) menyangkut pengetahuan tentang ruang lingkup pekerjaan, (*performance*) penampilan, etika kerja, dan hasil kerja yang dapat dinilai dari kepuasan *customer* (pengguna jasa).

Biasanya dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang *cleaning service* khususnya pada PT. Wesen Jayatama, memiliki beberapa jenjang kepemimpinan. Yaitu di mulai dari seorang *cleaner*, *foreman* atau *leader*, *supervisor*, *quality control* (QC), administrasi, *operasional manager* (OM), *financial control* (FC), personalia, *branch manager* (BM), dan *area manager* (AM).

Jika dilihat dari tingkatan jabatan maka *cleaner* merupakan jabatan paling rendah, tetapi di lapangan jumlah karyawan *cleaner* dan kontribusi yang paling besar di berikan oleh *cleaner*. Dalam kesehariannya, seorang *cleaner* di awasi oleh foreman dan supervisor. Sebenarnya pondasi dalam jasa *cleaning service* adalah bagaimana seorang *cleaner* bisa mengawasi daerahnya tetap bersih sambil mengerjakan tugas lainnya.

Disini ada beberapa tugas dari seorang cleaner (berdasarkan *Job Scope Employee* PT. Wesen Jayatama) yaitu : membersihkan debu, kotoran kecil dari permukaan furniture, dinding, lis assesoris gedung , membersihkan debu & kotoran dari lantai (dengan alat dust control mop). Menghilangkan kotoran atau noda dari permukaan lantai. Menjaga agar lantai tetap mengkilap (pemolesan kering lantai). Membersihkan, mengangkat lapisan lama & mengkilatkan permukaan lapisan vinyl (Pengupasan daerah vinyl). Membersihkan kaca dari debu dan kotoran agar kaca tetap bersih dan mengkilap (tidak berbercak). Membersihkan sarang laba – laba yang ada pada dinding dan plafon gedung.

Tugas lainnya seperti mengangkat debu dan kotoran dari lantai karpet (untuk yang berlantai karpet). Membersihkan debu dan mengkilapkan lapisan kayu dan menjaga kayu supaya tahan kelembaban. Membersihkan debu dan karat dari railing besi Pembersihan dan pemeliharaan *toilet*, bagian bawah *closet*, lantai *floor drain*. Pembersihan dan pemeliharaan *toilet*, dinding kramik, kaca cermin, wastafel, *urinal*, sanitasi *toilet*, *assesoris toilet*. Pembersihan *grill AC*, *smoke detector*, *load speaker*, lampu, *watersprinkle*. Membersihkan lapisan *stainless* dari noda – noda dan untuk mengkilapkan lapisan *stainless*. Membersihkan sampah dan menetralsir bau di area *loading dock*. Membersihkan lemak yang ada dalam penampungan *grace trap* dan menetralsir bau.

Dari perincian pekerjaan seorang cleaner diatas kita dapat melihat bahwa tidaklah mudah mengerjakan pekerjaan seorang cleaner. Diperlukan daya tahan fisik dan mental yang kuat, diluar aspek kerja lainnya. Komunikasi dari pimpinan



kepada karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan yang besar harus melalui beberapa tahap otoritas, dimana dalam proses penyampaian makna dari suatu pesan seringkali disalahartikan. Para pengawas dan pekerja seringkali menginterpretasikan suatu komunikasi bukan dalam artian yang dimaksudkan oleh pimpinan, melainkan berbeda-beda tergantung pada latar belakang sikap dan pengalaman masing-masing.

Seringkali kita mendengar keluhan karyawan tentang pimpinannya, tetapi seringkali pula tidak dapat ditemukan penyebab yang jelas. Mereka mengatakan pimpinannya tidak efektif, tetapi tidak jelas mengenai apa yang dikatakan tidak efektif tersebut. Namun salah satu ketidakefektifan tersebut adalah kekurangan dalam komunikasi, seperti gagal berkomunikasi dengan karyawan, kurang cakap berbicara, serta tidak mampu mendengarkan karyawannya. Terkadang ada karyawan yang tidak mengerti pimpinannya dan sering pula pemimpin kurang mengetahui bagaimana cara menghadapi karyawan. Namun selama hubungan antara pimpinan dan karyawan berjalan baik, maka pekerjaan akan terasa baik pula (dalam Kartono, 1985).

Menurut Arbie (1987) dalam Darmawati 2004 menyatakan bahwa perusahaan membutuhkan komunikasi guna mencegah masalah dalam perusahaan tersebut. Sebagian besar dari tujuan komunikasi dalam perusahaan adalah memberi penerangan, membangun semangat, memberi motivasi atau memberikan tugas kepada karyawan. Apabila karyawan tidak mengerti maka tujuan komunikasi itu tidak tercapai. Bilamana karyawan merasa bingung, ragu-ragu atau

samar, berarti komunikasi kurang tepat sehingga akan menimbulkan penafsiran ganda serta mengandung kekurangan yang dapat merusak tujuan komunikasi itu sendiri dan sudah tentu memberi dampak yang merugikan bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri.

Dalam kenyataan dilapangan dibutuhkan komunikasi interpersonal yang dapat mengatur jadwal dari setiap pekerjaan yang harus dilakukan. Dalam pendelegasian tugas ini kepada cleaner tidak semua orang bisa menerima dan menjalankan dengan baik. Karena selain faktor kelelahan secara fisik, faktor persepsi atau cara pemberian tugas atau pendelegasian tersebut juga dapat mempengaruhi cara kerja cleaner. Pengaruh ini salah satunya dari penyebab timbulnya stres kerja oleh cleaner yaitu persepsi cleaner terhadap komunikasi interpersonal.

B. Tujuan Penelitian

Sebuah Penelitian ilmiah harus memiliki tujuan tertentu, maka dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah ada hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal terhadap stres kerja pada karyawan khususnya cleaner pada PT. Wesen Jayatama Cab. Medan.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis

Bagi karyawan khususnya cleaner, dengan harapan bisa memberikan informasi tentang pengaruh penilaian atau persepsi terhadap cara berkomunikasi yang ada, sehingga mereka mampu mengantisipasi stres yang akan muncul didalam pekerjaan mereka. Bagi pimpinan perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan kepada dunia kerja khususnya tentang persepsi karyawan terhadap bagaimana penyampaian perintah tugas, dimana persepsi yang negatif menimbulkan stres kerja. Oleh karena itu harus mengupayakan bagaimana komunikasi interpersonal yang baik yang sesuai dengan kondisi para karyawan agar persepsi negatif yang mengakibatkan stres kerja tidak muncul.

Manfaat Teoritis

Dari segi teoritisnya diharapkan dari hasil penelitian ini akan memberikan tambahan khazanah ilmu dalam bidang psikologi industri dan organisasi khususnya mengenai kaitan antara hubungan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada karyawan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Stres Kerja

1. Pengertian Stres

Ketika diminta untuk memberikan defenisi stres, kebanyakan orang biasanya menunjukkan sisi tidak baiknya. Banyak yang menggambarkan stres sebagai pengalaman yang tidak menyenangkan, misalkan berada di bawah terlalu banyak tekanan atau terlalu sedikit tekanan, merasa frustrasi atau jenuh, berada dalam dalam situasi yang tidak bisa ditangani atau dikendali, mengira bahwa mereka gagal, mengalami kesulitan keuangan dan kesedihan. Apa yang dialami ini merupakan *distres* atau aspek tidak baik stres (Gregson, 2007).

Bagi individu *distres* bisa memperburuk seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, sakit leher, dan nyeri punggung serta hubungan yang tidak membahagiakan. Bagi perusahaan dan organisasi, *distres* bisa dilihat dari ketidakhadiran, hilangnya produktifitas, kinerja yang tidak baik, kecelakaan-kecelakaan, menurunnya kreatifitas, dan berkurangnya inovasi.

Sebaliknya, beberapa orang menjelaskan stres sebagai pengalaman yang menyenangkan, menarik, merangsang, dan menggetarkan. Mereka merasa sepenuhnya mampu menangani tuntutan-tuntutan yang mereka hadapi dan secara bebas menempatkan diri mereka sendiri memasuki situasi-situasi menantang yang

mereka tahu bisa mereka tangani. Apa yang dialami ini merupakan *eustres* atau aspek baik stres (Gregson, 2007).

Menurut Gregson (2007) menyatakan bahwa stres adalah status yang kita alami ketika muncul ketidakcocokan antara tuntutan-tuntutan yang kita hadapi dengan kemampuan yang kita miliki. Inilah keseimbangan antara bagaimana kita memandang tuntutan dan bagaimana kita mengira kita bisa menangani tuntutan-tuntutan itu yang menentukan apakah kita merasa tidak stres, *distres* atau *eustres*.

Luthans (1985) mendefinisikan stres sebagai suatu respon adaptif pada suatu situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan-penyimpangan fisik, psikologis, dan tingkah laku. Biasanya stres diartikan sebagai respon negatif. Tetapi Luthans (1985) mengatakan bahwa stres dapat dipandang dalam banyak cara. Sisi negatif dari stres itu disebut *distres*, sedangkan sisi positif ialah *eustres*.

Stres menjadi epidemis dimana – mana, dalam kehidupan sehari – haripun manusia berteman dengan stres. Memang stres tidak perlu dirisaukan karena sebenarnya stres juga dapat menjadi sebuah tantangan manusia untuk terus berkarya. Tetapi jika fisik dan psikis tidak mampu menahan beban stres, maka akan berubah menjadi sebuah ancaman yang mungkin dapat menghancurkan hidup manusia. Stres merupakan keadaan dimana jiwa dipenuhi beban dan tubuh memberi reaksi atas keadaan tersebut baik itu positif ataupun negatif. Menurut Chaplin (2000) stres adalah suatu keadaan yang tertekan, baik secara fisik maupun psikis.

Menurut Handoko (1985) menyatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Pendefinisian yang dilakukan Handoko tersebut menggambarkan kondisi dalam diri (internal) individu yang dirasakan tidak menyenangkan oleh sebab – sebab apa saja. Sebab – sebab tersebut menurut Selye (dalam Fraser,1985) adalah stimulus eksternal dan stimulus internal, dimana individu dituntut untuk melakukan penyesuaian diri. Ketidakmampuan individu menyesuaikan diri dengan stimulus, baik internal maupun eksternal ini akan menyebabkan timbulnya stres.

Sires adalah satu abstraksi, menurut Selye (dalam Ashar, 2001) dimana ia mengamati serangkaian perubahan biokimia dalam sejumlah organisme yang beradaptasi terhadap berbagai macam tuntutan lingkungan. Rangkaian perubahan ini dinamakan *general adaptation syndrome*, dimana terdiri dari tiga tahap. Tahap pertama, ia namakan tahap alarm (tanda bahaya). Tahap kedua, tahap resistance (perlawanan). Organisme memobilisasi sumber-sumbernya supaya mampu menghadapi tuntutan. Jika tuntutan berlangsung lama, maka sumber-sumber penyesuaian ini mulai habis dan organisme mencapai tahap terakhir yaitu tahap exhaustion (kehabisan tenaga).

Menurut Sarwono (1995), stres merupakan beban mental yang oleh individu yang bersangkutan akan di kurangi atau dihilangkan. Hurlock (1992) menyatakan bahwa stres merupakan reaksi jiwa dan raga terhadap semua jenis perubahan, baik secara biologis maupun secara psikologis. Selanjutnya Luthans

(1985) mendefinisikan stres sebagai suatu respon adaptif pada suatu situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan–penyimpangan fisik, psikologis, dan tingkah laku. Biasanya stres diartikan sebagai respon negatif.

Lazarus (dalam Fraser, 1985) mengatakan bahwa stres berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan serta merupakan bahaya atau ancaman yang mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih, putus asa, dan bosan.

Stres adalah berbagai kondisi lingkungan yang memicu psikopatologi. Selye mengenalkan sindrom adaptasi umum yang merupakan gambaran respon biologis terhadap tekanan fisik yang berkelanjutan dan menetap.

Makmuri (dalam Kusumaatmaja, 1991) mengatakan stres adalah sebuah kondisi dinamis yaitu individu menghadapi pertentangan antara kesempatan, hambatan, ataupun tuntutan dalam hubungannya dengan sesuatu yang diinginkan dan dianggap penting, tetapi untuk memperolehnya masih menghadapi suatu ketidakpastian.

Kemudian menurut Selye (dalam Fraser, 1985) seorang pendiri fisiologis stres mengemukakan, stres bukanlah sekedar ketegangan syaraf dan bukan pula akibat dari gangguan mental. Stres berkaitan dengan pengungkapan seluruh kecenderungan lahiriah manusia. Stres senantiasa muncul bila terdapat suatu tuntutan pada setiap bagian tubuh. Selanjutnya dikatakan, kebebasan mutlak manusia dari stres sesungguhnya hanya di dapat melalui kematian.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres adalah reaksi jiwa dan raga yang menyebabkan timbulnya kondisi yang menegangkan baik secara psikis yang terjadi ketika individu dihadapkan pada stimulus yang bersifat menekan baik stimulus yang bersifat eksternal maupun internal.

2. Pengertian Kerja

Kerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan manusia. Kebutuhan itu bisa bermacam-macam, berkembang dan berubah, bahkan seringkali tidak disadari pelakunya. Individu bekerja karena adanya sesuatu yang hendak dicapainya, diharapkan aktivitas kerja yang dilakukan akan membawanya kepada suatu keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada diri manusia terdapat kebutuhan-kebutuhan yang pada saatnya membentuk tujuan-tujuan yang hendak dicapai dan dipenuhinya. Demi mencapai tujuan-tujuan itu, orang terdorong melakukan suatu aktivitas yang disebut kerja (Anoraga dalam Saulina, 2003).

Menurut Salz (1995), kerja adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan pelaksanaan suatu tugas atau proyek, semangat dan tingkah laku, dimana tujuan yang sebenarnya adalah untuk aktivitas yang akan dilaksanakan. Sedangkan menurut Anoraga dan Widiyanti (1990), kerja merupakan aktivitas sosial yang memberikan isi dan makna kehidupan.

As'ad (1995) menambahkan bahwa bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan.

Mc Gregor (dalam Saulina, 2003) menyatakan bahwa seseorang itu bekerja karena kondisi bawaan seperti bermain atau istirahat untuk aktif mengerjakan sesuatu. Kemudian Smith dan Wexley dalam As'ad, 1995) menambahkan bahwa seseorang terdorong untuk beraktifitas karena dia berharap bahwa hal itu akan membawa kepada keadaan lebih memuaskan daripada sekarang, jadi bekerja merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan kerja adalah aktivitas manusia, baik secara fisik maupun mental yang dasarnya adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu untuk mendapatkan kesenangan ataupun kepuasan.

3. Pengertian Stres Kerja

Lazarus (dalam Fraser, 1983) mengatakan bahwa stres kerja tidak hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian disekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman, seperti rasa takut, cemas, rasa bersalah, rasa marah, sedih, putus asa, dan bosan. Lebih lanjut Fraser (1985) mengatakan bahwa timbulnya stres kerja disebabkan keseimbangan beban kerja yang diterima melampaui batas kemampuan karyawan yang berlangsung dalam waktu relatif lama sesuai situasi dan kondisi.

Dalam beberapa hal ada stres yang perlu bagi seseorang agar dia berfungsi secara normal. Tetapi seperti yang kita ketahui beberapa efek dari stres kejiwaan stres sewaktu membicarakan cara orang memberikan reaksi terhadap frustrasi dan strategi yang mereka gunakan untuk menanggulangi situasi yang penuh stres.

Stoner dan Wankel (1986) mengatakan bahwa stres kerja tentu berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap aspek – aspek pekerjaan terutama terhadap motif berprestasi yang kelak akan berhubungan dengan prestasi kerja.

Wilford (dalam Fraser, 1985) berpendapat bahwa stres kerja terjadi apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan dari kondisi-kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan dengan kemampuan pekerjaannya.

Beehr dan Newman (dalam Luthans, 1985) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi yang muncul dari interaksi individu dengan pekerjaannya dan dicirikan oleh perubahan-perubahan di dalam individu tersebut yang mendorong dari fungsi normal.

Makmuri (dalam Kusumaatmaja, 1991) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi fisik dan mental terhadap *stresor* (tekanan), interaksi antara organisme dengan lingkungannya.

Pada waktu stres, individu cenderung mengulang pola-pola tingkah laku yang pernah berlaku pada waktu yang lampau. Orang yang berhati-hati mungkin menjadi semakin berhati-hati dan mundur sama sekali. Sedang orang yang agresif mungkin kehilangan kontrol dan menerjang kesana-kemari tanpa menghiraukan bahaya.

Keadaan diatas sesuai dengan pernyataan Warr (1988) yang mengatakan bahwa dalam organisasi, stres kerja muncul bukan hanya jika seorang karyawan

memiliki hubungan yang tidak baik dengan pimpinannya ataupun dengan karyawan lainnya, tetapi menyangkut pula persepsi karyawan tersebut terhadap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja ialah suatu beban atau ketegangan yang dialami karyawan, baik fisik maupun psikis karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan atau kebijaksanaan perusahaan dengan kemampuan karyawan sehingga

4. Faktor Penyebab Timbulnya Stres Kerja

Faktor – faktor penyebab timbulnya stres kerja menurut McGrath (dalam Asbowati, 1996) dimana dia mengelompokkan faktor – faktor yang menyebabkan stres ke dalam 6 kelompok yaitu :

1. Stres yang berdasarkan tugas (kesulitan tugas, kekaburan tugas, beban tugas).
2. Stres yang berdasarkan peran (konflik peran, kekaburan peran, beban tugas).
3. Stres instrinsik pada behavior setting (misalkan : efek dari kerumunan).
4. Stres yang muncul pada lingkungan fisik itu sendiri (misalkan : udara yang terlalu panas atau dingin).
5. Stres yang muncul dari lingkungan sosial dalam hubungan–hubungan interpersonal (ketidakesesuaian interpersonal, kebebasan pribadi, isolasi).
6. Stres dalam sistem orang itu sendiri, individu membawa dirinya kesituasi yang mengandung stres (misalkan : kecemasan dan gaya–gaya persepsi).

Selanjutnya Kock, dkk (dalam Sembiring, 1998) mengemukakan bahwa faktor-faktor penyebab timbulnya stres kerja bagi karyawan adalah sebagai berikut:

a. Yang berhubungan dengan tugas

Yaitu yang menyangkut tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan karyawan seperti kesulitan dalam tugas-tugas atau ketidakjelasan tugas.

b. Tekanan Waktu

Yaitu menyangkut aktifitas yang harus diselesaikan sesuai dengan tuntutan emosional seperti pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada waktunya, perubahan kebijaksanaan secara tiba-tiba dan iklim kerja yang tidak menentu.

c. Konflik Peran

Yaitu Aktifitas karyawan yang berhubungan dengan peran didalam perusahaan seperti supervisor yang otoriter, hubungan atasan dengan bawahan, hubungan sesama karyawan dan perbedaan antara penilaian karyawan dengan perusahaan. Sebagai akibat dari konflik peran ini, dikhawatirkan kurang perhatian terhadap pekerjaan, apatis, sering absen, dan pindah kerja.

Davis dan Newstorm (1989) mengemukakan kondisi kerja yang dapat menimbulkan stres kerja, diantaranya :

a. Kelebihan dan kekurangan pekerjaan

Pekerjaan yang terlalu berlebihan, terlalu ringan, atau pekerjaan yang sedikit akan mengakibatkan stres bagi pekerja.

b. Iklim kerja yang tidak menentu

Hal ini meliputi peraturan kebijaksanaan kerja yang tidak konsisten, sehingga karyawan mengalami kebingungan.

c. Perbedaan nilai perusahaan dan nilai karyawan

Ini dapat terjadi karena di satu sisi, nilai-nilai perusahaan harus dikerjakan sementara nilai-nilai perusahaan bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut karyawan sehingga dapat menimbulkan konflik.

d. Perubahan-perubahan yang terjadi

Perubahan tidak mungkin dapat dielakkan karena perubahan terjadi seiring berjalannya waktu. Kebijakan perusahaan melakukan perubahan, akan menuntut karyawan melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi seperti mutasi, perbehentian, atau pemutusan hubungan kerja.

e. Frustrasi

Frustrasi merupakan kegagalan individu dalam mencapai tujuan. Ini terjadi karena adanya hambatan-hambatan seperti kegagalan testing untuk memasuki jabatan yang lebih tinggi.

f. Kebutuhan-kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi

Bekerja pada dasarnya pemenuhan kebutuhan, baik yang bersifat secara fisik maupun psikis. Apabila kebutuhan tersebut tidak dapat terpenuhi pada kondisi yang diharapkan, maka akan menimbulkan stres.

g. Atasan yang otoriter

Atasan yang tidak memberi kesempatan pada bawahan untuk memberikan pendapat dan kurang menengangkan pendapat, akan mengakibatkan bawahan kurang dihargai dan tertekan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab timbulnya stres kerja antara lain: berdasarkan tugas, berdasarkan peran, lingkungan fisik, lingkungan sosial, sistem orang itu sendiri dimana semuanya ini juga berhubungan dengan tugas, tekanan waktu, konflik peran, kelebihan atau kekurangan pekerjaan, iklim kerja yang tidak menentu, perbedaan nilai perusahaan dan nilai karyawan, perubahan-perubahan yang terjadi, frustrasi, kebutuhan-kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi serta atasan yang otoriter.

5. Ciri-ciri Stres Kerja

Kebanyakan tanda atau ciri-ciri stres bisa dijelaskan dengan melihat tindakan fisiologis respon stres dalam tubuh. Ada beberapa ciri individu yang mengalami stres baik itu distres maupun eustres baik secara fisik maupun mental menurut Gregson, 2003 dalam *Life Without Stres* yaitu :

Secara fisik orang yang mengalami stres distres ciri-cirinya adalah :

- a. Perilaku atau tindakan seperti menurunnya kegairahan, pemakaian alkohol, meningkatnya konsumsi rokok, tindakan agresif, kebiasaan makan berlebihan serta gangguan tidur.

- b. Proses sikap dan pikiran seperti pemikiran irasional, kecenderungan lupa/lemah daya ingat, tidak mampu berkonsentrasi perasaan tidak berdaya/putus asa, bingung dan pikiran kacau.
- c. Emosi atau perasaan, seperti cepat marah dan murung, cemas, takut, panik, depresi, sedih yang berkepanjangan dan merasa diabaikan.

Wargatji (2000) menguraikan ciri-ciri karyawan yang mengalami stres kerja akan memperlihatkan sikap seperti menurunnya potensi kerja, menurunnya sosialisasi, tidak efektifnya penggunaan waktu senggang diluar jam kerja, serta munculnya keluhan fisik tanpa adanya kelainan fisik.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri stres kerja adalah sebagai berikut : perilaku atau tindakan, proses sikap dan pikiran, emosi atau perasaan, menurunnya potensi kerja, menurunnya sosialisasi, tidak efektifnya penggunaan waktu senggang diluar jam kerja, seta munculnya keluhan fisik tanpa ada kelainan fisik.

B. Persepsi Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Persepsi

Duncan (dalam Thoha, 2003) menyatakan bahwa persepsi dapat dirumuskan dengan berbagai cara, tetapi di dalam ilmu perilaku khususnya psikologi, istilah ini digunakan untuk mengartikan perbuatan yang lebih dari sekedar mendengarkan, melihat, atau merasakan sesuatu.

Luthans (dalam Thoha, 1993) mengatakan bahwa persepsi lebih kompleks dan sangat luas kalau dibandingkan dengan penginderaan. Proses persepsi meliputi suatu interaksi yang sulit dari kegiatan seleksi, penyusunan dan penafsiran walaupun persepsi sangat tergantung pada pengindraan data proses kognitif barangkali bisa menyaring, menyederhanakan atau mengubah secara sempurna data tersebut.

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatannya, penghayatan, perasaan dan penciuman kunci untuk memahami. Persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan benar terhadap situasi (Atkinson, 1997).

Persepsi merupakan proses yang terjadi di dalam diri individu yang dimulai dengan diterimanya rangsang, sampai rangsang itu disadari dan dimengerti oleh individu sehingga individu dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan di sekitarnya (Bimo Walgito). Persepsi merupakan proses

pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisme atau individu sehingga didapat sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu (Davidoff). Persepsi ialah interpretasi tentang apa yang diinderakan atau dirasakan individu (Bower). Persepsi merupakan suatu proses pengenalan maupun proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu (Gibson).

Persepsi juga mencakup konteks kehidupan sosial, sehingga dikenalah persepsi sosial. Persepsi social merupakan suatu proses yang terjadi dalam diri seseorang yang bertujuan untuk mengetahui, menginterpretasi, dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi, baik mengenai sifatnya, kualitasnya, ataupun keadaan lain yang ada dalam diri orang yang dipersepsi sehingga terbentuk gambaran mengenai orang lain sebagai objek persepsi tersebut (Lindzey & Aronson). Persepsi merupakan proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu (Krech). Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Sadli (1987) mengartikan persepsi sebagai proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu sehingga dapat mengenal suatu objek dengan jalan asosiasi pada suatu ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, perabaan dan sebagainya sehingga akhirnya bayangan itu disadari.

Robins dan Judge (2008) mengartikan persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

Walaupun persepsi sangat tergantung pada penginderaan data, tetapi proses kognitif dapat menyaring, menyederhanakan atau mengubah secara sempurna. Persepsi merupakan suatu proses kognisi yang meliputi penerimaan, penyeleksi (pengevaluasi), pengorganisasian dan penafsiran terhadap suatu objek atau lingkungan yang diterima melalui panca indra, kesan yang diterima sangat tergantung pada pengalaman masa lalu yang diproses melalui proses belajar yang kemudian dapat suatu pemahaman atau pengertian terhadap objek tersebut. Selain itu persepsi merupakan faktor penentu terbentuknya sikap terhadap sesuatu maupun mempengaruhi perilaku (Arianti dalam Thoha, 1993).

Dari beberapa pengertian persepsi di atas dapat disimpulkan persepsi merupakan proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan baik melalui penglihatan, perabaan, penciuman, dan sebagainya terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses di otak.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu bagian dari komunikasi. Dimana komunikasi adalah peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain. Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini

maksudnya adalah sama makna, atau dengan kata lain selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dibicarakan.

Menurut Raymond (dalam Effendy, 1995), komunikasi merupakan proses transaksional yang meliputi pemilihan bersama secara kognitif, sehingga membantu orang lain keluar dari pengalamannya sendiri.

Menurut para psikolog (dalam Rahmat, 2000) komunikasi merupakan penyampaian energi dari panca indra ke otak, dimana peristiwa penerimaan dan pengolahan informasi merupakan proses saling pengaruh diantara sistem dalam diri individu dan diantara individu.

Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi akan terjadi bila isi pesan kita tidak dipahami, dan bila hubungan diantara individu terus terjadi maka komunikasi yang terjalin akan menjadi rusak.

Menurut Rahmad (2000) komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan orang lain atau biasanya antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut.

Menurut Pace (dalam Cangara, 2007), menyatakan komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih secara tatap muka (*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting*).

Sementara itu menurut Effendy (1992), menyatakan komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang karena sifatnya dialogis, berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika saat itu juga, pada saat komunikasi dilancarkan komunikator mengetahui pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak ia dapat menyakinkan komunikasi saat itu juga karena ia dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Schramm (dalam Effendy, 1995) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, dimana komunikator menjadi suatu pesan lalu menyampaikannya kepada komunikan, dan komunikan mengawas di tempat tersebut.

Komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur. Dalam melakukan komunikasi individu bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan *content* tetapi juga *relationship*. Miller (dalam Rahmad, 2000) menyatakan bahwa dalam memahami proses komunikasi interpersonal menuntut pemahaman hubungan simbiosis antara komunikasi dengan perkembangan relasional dan komunikasi mempengaruhi perkembangan relasional dan pada akhirnya perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antar pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut.



Menurut Arni (1995), komunikasi interpersonal adalah komunikasi dalam diri sendiri. Dalam diri kita masing-masing terdapat komponen-komponen komunikasi seperti sumber, pesan, saluran penerimaan dan balikan.

Menurut Rahmat, (2000) begitu pentingnya komunikasi interpersonal dalam kehidupan manusia, menjadikan komunikasi interpersonal sebagai alat komunikasi yang dapat membantu individu dalam berinteraksi dan pengambilan keputusan. Komunikasi ini akan dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hak yang menyenangkan bagi komunikan. Ini dari segi psikologi komunikasi menyatakan bahwa semakin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkap dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi tentang dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantar komunikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi serta proses pertukaran informasi sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat dipahami. Komunikasi interpersonal akan efektif bila pertemuan komunikasi menjadi menyenangkan sehingga komunikan akan lebih terbuka akibat adanya persamaan persepsi. Namun lain halnya bila terjadi komunikasi tidak menyenangkan maka komunikan akan cenderung menutup diri dan segera mengakhiri komunikasi, oleh sebab itu komunikasi yang terjadi harus saling menyukai.

3. Pengertian Persepsi Komunikasi Interpersonal

Persepsi komunikasi interpersonal menurut Robins dan Judge (2008) adalah merupakan proses interpretasi suatu hubungan yang dilakukan dengan berkomunikasi. Dimana saat penyampaian informasi yang diterima oleh panca indra ke otak, informasi tersebut di proses dalam sistem individu itu sendiri berdasarkan tiga faktor yaitu:

- a. Faktor dalam situasi seperti : waktu, keadaan kerja, keadaan sosial
- b. Faktor dalam diri si pengarti seperti : sikap-sikap, motif-motif, minat-minat, pengalaman dan harapan-harapan.
- c. Faktor dalam diri target seperti : sesuatu yang baru, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, dan kemiripan

Jadi sebenarnya Persepsi komunikasi interpersonal adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses komunikasi antara dua atau lebih pihak dimana setiap penginderaan terhadap objek, peristiwa yang dibicarakan selanjutnya diproses oleh otak dan dipersepsikan menurut situasi, penilaian pribadi dalam diri individu yang kemudian di respon melalui komunikasi itu sendiri.

4. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Yukl (1988), komunikasi biasanya memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah :

- a. Memberikan keterangan

Tujuan komunikasi boleh jadi memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima dan mempengaruhi perilaku penerima.

b. Mendapat perhatian (*attention of recipient*)

Jika pesan disampaikan tetapi penerima mengabaikannya, maka usaha komunikasi akan gagal.

c. Pemahaman pesan

Jika penerima tidak mengerti pesan tersebut, maka tidaklah mungkin akan berhasil dalam memberikan informasi atau mempengaruhinya.

Arbie (1987) menambahkan bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut :

a. Menyebarluaskan pendapat dan pandangan

Komunikasi dapat menyebarluaskan pendapat ataupun pandangan serta masalah kepada orang lain dan meningkatkannya menjadi saling mengetahui antara masing-masing pihak.

b. Memecahkan masalah

Perusahaan membutuhkan komunikasi guna memecahkan banyak masalah dalam kehidupan perusahaan. Komunikasi yang baik adalah merupakan kunci untuk penyelesaian masalah yang paling tepat.

c. Memberikan penerangan

Sebagian besar dari tujuan komunikasi adalah memberikan penerangan kepada penerima, membangun semangat, memberikan motivasi, ataupun

memberikan tugas-tugas. Bila komunikasi si penerima menjadi bingung ataupun ragu-ragu, berarti komunikasi itu kurang tepat atau akan membuka kemungkinan penafsiran yang ganda serta mengandung kekurangan, sehingga dapat merusak komunikasi itu sendiri dan sudah tentu memberikan dampak yang negative kepada perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut : memberikan keterangan, mendapat perhatian (*attention of recipient*), pemahaman pesan, menyebarluaskan pendapat dan pandangan, memecahkan masalah serta memberikan penerangan.

5. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Menurut Siagian (2000), komunikasi interpersonal memiliki beberapa ciri-ciri yaitu:

- a. Adanya dua pihak yang terlibat, yaitu subjek dan objek komunikasi. Subjek merupakan sumber dan objek sebagai sasaran komunikasi.
- b. Adanya pesan yang hendak disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.
- c. Saling menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai ataupun keberatan, sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik.
- d. Adanya penerimaan atau umpan balik antara komunikator dengan komunikan.
- e. Saling jujur dan terbuka.
- f. Adanya rasa percaya antara kedua pihak.

Menurut De Vito (dalam Simanjuntak, 1997) ada beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu:

a. Keterbukaan (*openes*)

Pihak komunikator dan komunikan saling mengungkapkan segala ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak di tutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.

b. Empati (*empathy*)

Segala kepentingan yang dikomunikasikan ditanggapi dengan penuh perhatian oleh kedua belah pihak. Masing-masing merasakan situasi dan kondisi yang dialami tanpa pura-pura.

c. Rasa Positif

Jika setiap pembicaraan yang dibicarakan mendapat tanggapan pertama positif, maka lebih mudah melanjutkan percakapan selanjutnya. Rasa positif menghindarkan piha-pihak yang berkomunikasi untuk berprasangka yang mengganggu jalinan interaksi.

d. Kesamaan (*equality*)

Suatu komunikasi lebih akrab dan jalinan pribadi pun lebih kuat, apabila memiliki kesamaan tertentu seperti kesamaan pandangan, kesamaan sikap, kesamaan ideologi, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa di dalam komunikasi interpersonal terdapat dua pihak yang terlibat, adanya umpan balik di

antara komunikator dengan komunikan sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik. Disamping itu komunikasi interpersonal juga terdapat suatu hubungan komunikasi yang bukan sekedar menyampaikan informasi, tetapi terdapat suatu unsur pendekatan pribadi.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rahmad (2000), ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu:

a. Konsep diri

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal, karena setiap orang bertindak laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya. Sukses komunikasi interpersonal banyak bergantung pada kualitas konsep diri. Dalam komunikasi, orang yang memiliki konsep diri negatif cenderung menghindari dialog yang terbuka, dan bersikeras mempertahankan pendapatnya dengan berbagai justifikasi atau logika yang keliru. Oleh sebab itu untuk efektivitas komunikasi interpersonal diperlukan konsep diri yang positif, karena dengan konsep diri yang positif maka pola perilaku komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik.

b. Membuka Diri

Pengetahuan tentang diri akan meningkatkan komunikasi interpersonal, dan pada saat yang sama berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri sendiri. Semakin sering seseorang berkomunikasi dengan membuka diri kepada orang lain, maka ia akan memahami kelebihan dan

kekurangan yang ada pada dirinya, sehingga dirinya akan belajar menutupi kekurangan yang dimilikinya dengan meningkatkan kepercayaan diri dan saling menghargai, sehingga komunikasi interpersonal yang dijalankan akan meningkat dan dirinya akan lebih mudah dalam bersosialisasi.

c. Percaya diri

Percaya diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam komunikasi interpersonal. Orang kurang percaya diri akan sedapat mungkin menghindari komunikasi, karena dirinya takut disalahkan apabila berbicara, sehingga cenderung diam dalam berinteraksi. Hal ini akan menimbulkan sikap merasa gagal dalam seluruh kegiatannya. Rasa percaya diri harus ditingkatkan di dalam berinteraksi, karena dengan adanya rasa percaya diri yang tinggi akan membantu seseorang dalam berkomunikasi, sehingga seseorang tersebut dapat melakukan aktifitas dengan baik. Semakin tinggi kepercayaan diri yang dimiliki seseorang, maka semakin baik komunikasi interpersonal yang dijalankan.

7. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Rahmat (2002) menyimpulkan pendapat para ahli tentang 3 faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

a. Percaya (*Trust*)

Percaya merupakan efektifitas komunikasi. Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko (Giffin dalam Rahmat, 2002). Sikap percaya berkembang apabila setiap

komunikasi lainnya berlaku jujur. Tentu saja sikap ini dibentuk berdasarkan pengalaman kita dengan komunikasi yang dihadapi.

Ada beberapa faktor utama yang dapat menumbuhkan sikap percaya yaitu: menerima, empati dan kejujuran. Menurut Taylor (dalam Rahmat, 2002) menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menurut Freud (dalam Rahmat, 2002) empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi diri sendiri, Jadi berempati artinya membayangkan diri sendiri pada kejadian yang menimpa orang lain. Menurut Baron dan Byrne (dalam Rahmat, 2002) ada dua hal tentang kejujuran yaitu: sejauhmana pernyataan orang itu menyimpang dari pendapat yang populer dan diterima orang, dan sejauhmana orang itu memperoleh keuntungan dari diri sendiri dengan pernyataan itu.

b. Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi.

Perilaku suportif ini akan meningkatkan komunikasi. Ada beberapa ciri perilaku suportif menurut Yulia (2002) yaitu:

1. Deskripsi : penyampaian pesan, perasaan dan persepsi tanpa menilai atau mengancam kelemahan dan kekurangannya.
2. Orientasi masalah : mengkomunikasikan keinginan untuk kerjasama, mencari pemecahan masalah. Mengajak orang lain bersama-sama menetapkan tujuan dan menentukan cara mencapai tujuan.

3. Spontanitas : sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam.
4. Empati : menganggap orang lain sebagai persona
5. Persamaan : tidak mempertegas perbedaan, komunitas tidak memperlihatkan perbedaan walaupun status berbeda, tidak menggurui dan sebagainya. Mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat terhadap perbedaan-perbedaan pandangan dan keyakinan.
6. Profesionalisme : kesediaan untuk meninjau kembali pendapat sendiri.

c. Sikap terbuka (*Open-mindedness*)

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

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi komunikasi adalah percaya (menerima, empati dan kejujuran), sikap suportif dan sikap terbuka.

C. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja Pada Cleaner Cleaning Service

Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada cleaner dapat terjadi. Bagaimana seseorang itu mempersepsikan sesuatu baik itu kebijakan ataupun peraturan-peraturan perusahaan dan bagaimana penilaian mereka terhadap yang ada dalam perusahaan tersebut.

Menurut Arbie (1987), perusahaan membutuhkan komunikasi guna mencegah masalah dalam perusahaan tersebut. Sebagian besar dari tujuan komunikasi dalam perusahaan adalah memberikan penerangan, membangun semangat, memebrikan motivasi, atau memberikan tugas kepada karyawan. Apabila karyawan tidak mengerti, maka tujuan komunikasi itu tidak tercapai. Bilamana karyawan merasa bingung, ragu-ragu atau samar, berarti komunikasi kurang tepat sehingga menimbulkan penafsiran ganda serta mengandung kekurangan-kekurangan yang dapat merusak tujuan komunikasi itu sendiri dan sudah tentu memberikan dampak yang merugikan perusahaan.

Penelitian sekarang tentang stres didasarkan pada asumsi bahwa stres, yang disimpulkan dari gejala-gejala dan tanda-tanda faal, perilaku, psikological, dan somatik, adalah hasil dari tidak atau kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapannya) dan lingkungannya, yang mengakibatkan ketidakmampuan untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif Fincham & Rhodes, 1988 (Ashar Sunyoto).

Semakin tinggi dorongannya untuk berprestasi, makin tinggi tingkat stresnya dan semakin tinggi juga produktifitas dan efesiensinya, Lazarus (dalam Fraser, 1983) mengatakan bahwa stres kerja hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian disekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman, seperti rasa takut, cemas, rasa bersalah, rasa marah, sedih, putus asa, dan bosan. Lebih lanjut Fraser (1985) mengatakan bahwa timbulnya stres kerja disebabkan keseimbangan beban kerja yang diterima melampaui batas-batas kemampuan karyawan yang berlangsung dalam waktu relatif lama sesuai situasi dan kondisi. Sehingga langsung ataupun tidak persepsi terhadap kepemimpinan juga berpengaruh pada stres kerja pada seseorang. Uraian diatas membuktikan bahwa memang terdapat hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada karyawan.

D. HIPOTESIS

Ada hubungan persepsi terhadap komunikasi interpersonal dengan stress kerja karyawan, dengan asumsi jika semakin baik komunikasi interpersonal diantara karyawan dengan pimpinannya maka stres kerja akan semakin rendah dan jika persepsi komunikasi interpersonal kurang baik maka stress yang akan dialami karyawan akan semakin tinggi.

BAB III

LAPORAN PENELITIAN

Salah satu unsur yang paling penting dalam suatu penelitian ilmiah adalah adanya suatu metode tertentu yang digunakan untuk memecahkan persoalan yang dihadapi sehingga hasil yang diperoleh akan dapat dipertanggung jawabkan.

A. Rancangan Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu di identifikasikan variable – variable utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel bebas : Komunikasi Interpersonal
2. Variabel tergantung : Stres kerja

B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

1. Komunikasi Interpersonal

Proses mendeteksi dan menginterpretasikan stimulus yang diterima oleh alat indra manusia dengan melibatkan penggunaan pengetahuan yang telah disimpan di dalam ingatan. Dalam komunikasi Interpersonal ada pengaruh penilaian pribadi, yang dijalankan dalam suatu situasi tertentu, yang diarahkan melalui proses komunikasi, ke arah pencapaian satu atau beberapa tujuan tertentu.” (Tannenbaum, dkk, 1961).

2. Stres kerja

Stres kerja adalah suatu beban atau ketegangan yang dialami karyawan, baik fisik maupun psikis karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan atau kebijaksanaan perusahaan dengan kemampuan karyawan sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerja atau produktivitas kerja.

C. POPULASI, SAMPEL PENELITIAN, DAN TEKNIK

PENGAMBILAN SAMPEL

Masalah populasi dan sampel dalam suatu penelitian merupakan suatu unsur yang harus diperhatikan. Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian (Arikunto,2005). Menurut Hadi (1991), populasi adalah sejumlah atau sekumpulan subjek penelitian yang paling sedikit memiliki sifat yang sama. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan dan karyawan khususnya cleaner PT. WESEN JAYATAMA Cab. Medan, dengan jumlah 75 orang.

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sehingga wakil dari populasi yang akan diteliti. Dalam menentukan jumlah sampel (Arikunto,1991) menjelaskan bahwa apabila subyeknya berjumlah kurang dari 100 – 150 lebih baik sampel diambil semua sehingga penelitian populasi, namun apabila jumlah subyeknya lebih dari 150 orang maka sampel dapat diambil antara 10 – 15 % atau 15 – 30%, atau setidak – tidaknya dari ;

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan lainnya

- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari subjek, karena hal ini menyangkut besar kecilnya dana yang dikeluarkan
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh penelitian

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah purposive sampling, yaitu didasarkan pada ciri – ciri atau karakteristik sampel yang sudah diketahui sebelumnya. Adapun ciri – ciri sampelnya adalah :

- Pendidikan SMA
- Masa kerja di atas 1 (satu) tahun
- Dengan jabatan cleaner
- Bekerja di mall

D. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data dalam upaya mencari jawaban atas hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal dengan stres kerja, dalam penelitian ini digunakan metode angket berbentuk skala.

Sebagai alasan penggunaan angket dalam penelitian ini seperti yang dikemukakan oleh Hadi (2000), yaitu;

1. Subjek adalah orang yang paling tahu dirinya sendiri
2. Hal – hal yang dinyatakan kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
3. Interpretasi subjek tentang pernyataan yang diajukan adalah sama dengan yang dimaksud oleh peneliti.

E. VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Proses validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana butir soal atau pernyataan skala (alat ukur) menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Menurut Azwar (2001), validitas pada dasarnya mengacu pada kepercayaan hasil ukur, yang mengandung kecermatan pengukuran. Selanjutnya ditambahkan oleh Hadi (1998), validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam mengukur fungsi ukurnya.

Sebuah alat ukur dapat dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya alat ukur tersebut. Untuk dapat mengetahui kevaliditasan dari setiap item pernyataan di buat, peneliti menggunakan teknik korelasi product moment dari Pearson (Sudijono, 2003). Penggunaan teknik ini adalah untuk melihat hubungan satu variable bebas persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan satu variable tergantung stress kerja pada cleaner di PT. Wesen Jayatama.

Rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total

Σxy = Jumlah hasil kali antara setiap butir dengan skor total

Σx = Jumlah skor seluruh subjek untuk tiap butir

Σy = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek

Σx^2 = Jumlah kuadrat skor x

Σy^2 = Jumlah kuadrat skor y

N = Jumlah subjek

Reliabilitas mengacu kepada konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya karena perbedaan skor yang terjadi di antara individu lebih ditentukan oleh faktor error (kesalahan) dari pada faktor perbedaan yang sesungguhnya. Pengukuran yang tidak reliabel tentu tidak akan konsisten pula dari waktu ke waktu (Azwar, 1999).

Kerlinger (2000), menyatakan bahwa reliabilitas adalah kemantapan, keterampilan, kepercayaan dan ketepatan sebuah alat ukur. Sedangkan Azwar (1997), menyebutkan bahwa hasil pengukuran yang hasilnya dapat dipercaya. Dimana hasil ini diperoleh apabila dilakukan beberapa kali pengukuran pada subjek relatif sama maka akan diperoleh hasil yang relatif sama.

F. METODE ANALISIS DATA

Penelitian ini akan menguji hubungan antara variabel bebas yaitu persepsi terhadap komunikasi interpersonal dengan variabel tergantung yaitu stres kerja. Maka analisa data menggunakan korelasi product moment dari Pearson, dengan asumsi korelasi variabel bersifat linier. Namun sebelum menguji hipotesis tersebut perlu dilakukan uji asumsi, yaitu uji normalitas dan uji linieritas.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis korelasi r product moment, diketahui bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada karyawan PT. Wesen Jayatama Cabang Medan, ditunjukkan dengan nilai korelasi yang telah diperoleh dengan menggunakan analisis korelasi Product Moment $r_{xy} = 0,431$ dan $P = 0,000$, artinya bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap stress kerja. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.
2. Berdasarkan perhitungan kedua Mean diatas (mean hipotetik dan mean empirik) maka diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki mean hipotetik 97,5 dan mean empirik 126,12 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara rata-rata subjek penelitian dapat dinyatakan dalam taraf cukup baik. Sedangkan stres kerja mean hipotetiknya 125 dan mean empiriknya 183,03 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa secara rata-rata subjek penelitian memiliki stress kerja yang lebih tinggi.

B. SARAN-SARAN

Berdasarkan kesimpulan, peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Terhadap Subjek Penelitian :

Disarankan untuk menyadari bahwa sebenarnya persepsi komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi stress kerja, sehingga berusaha untuk mampu mengatasi stress kerja mereka dengan cara berfikir secara positif saat berdialog dengan atasan ataupun rekan kerja dan melakukan kerjasama yang dan berani menyampaikan aspirasi-aspirasinya tentang pekerjaan kepada pimpinan.

2. Terhadap Perusahaan :

Disarankan kepada pihak perusahaan agar tetap mempertahankan lingkungan kerja yang komunikatif guna menghindari munculnya stress kerja para karyawan, mendengarkan aspirasi mereka.

Disarankan kepada pihak perusahaan agar mencoba menggali lagi keterdekatan dengan karyawan, melihat faktor-faktor apakah karyawan merasa nyaman bekerja, merasa kondisi kerja baik atau tidak, apakah penugasan pekerjaan yang selama ini berlangsung sudah baik, apakah untuk pembayaran upah dan tunjangan sudah sesuai dengan hak karyawan, bagaimana manajemen dapat merangkul karyawan dan bagaimana supaya karyawan tidak merasa cemas dengan sistem kontrak kerja yang berlaku di perusahaan sehingga stress kerja yang dialami karyawan bisa di kurangi dan dihindari, sehingga karyawan lebih optimal bekerja tanpa stress kerja.

3. Terhadap Peneliti :

Terhadap peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel penelitian dengan jumlah yang memadai agar diperoleh hasil yang signifikan berupa adanya hubungan antara variable-variabel yang diteliti. Selain itu agar dapat mengontrol variabel-variabel lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi stress kerja seperti masa kerja, beban kerja, jadwal kerja lembur, serta sikap sosial pimpinan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S (1991) *Managemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
_____ (2005) *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Anoraga,P dan Widiyanti,N. (1990) *Psikologi Dalam Perusahaan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Atkinson, R (1997) *Pengantar Psikologi*. Edisi Kedelapan. Jakarta : PT. Erlangga.
- Ashar, (2001) *Psikologi Industri Dan Organisasi*, UI – Press.
- Azwar, S (1999) *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta : Pustaka Belajar.
_____ (2001) *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Chaplin JP (2000) *Kamus Lengkap Psikologi*
- Cangara, H (2007) *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, OU. (1992) *Dinamika Komunikasi*, Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, OU. (1995) *Ilmu Komunikasi*, Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Fraser, T (1985) *Stres dan Kepuasan Kerja*, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo
- Fincham dan Rhodes (1988) (dalam Ashar,2001), *Psikologi Industri Dan Organisasi*, UI – Press.
- Ghozali, I (2007), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prog. SPSS*, Edisi Cetakan IV : Penerbit :Badan Universitas Diponegoro Semarang
- Hadi, S (1998) *Metodologi Research I dan II* Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Handoko, (1985) *Psikologi Personalia*, Jakarta : Erlangga
- Hosking, (1988) {dalam Luh - Ketut, Prof, Dr, dr, SpKJ (2003)}, *Kemampuan Spiritual Anda*, Jakarta : Intisari

- Hemil & Coons, (1957), (dalam *Stephen P. Robbins – Timothy A. Judge, Pearson Education*, Jakarta : Salemba Empat.
- Harlock, E.B (1992) *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*, Jakarta : Erlangga.
- Kartini Kartono, (2003) *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Lazarus dalam Fraser (1983) (dalam Ashar, 2001) *Psikologi Industri Dan Organisasi*, UI – Press.
- Mahmud (2006) *Persepsi dalam suatu Penelitian*, Jakarta :Rineka Cipta
- Luthans (1985) dalam *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta : PT. Prenhallindo
- _____ (1993) (dalam Thoha, 1993) *Psikologi Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahmat, J (2000) *Psikologi Komunikasi*, Bandung : Penerbit Remaja Rosdakarya
- Sarwono, S (1995) *Psikologi Lingkungan*, Jakarta : Gramedia Indonesia.
- Sadli, (1987) *Persepsi dari Proses Kognitif Manusia*, Bandung : Eresco.
- Selye, DR (dalam Ashar, 2001) *Psikologi Industri Dan Organisasi*, UI – Press.
_____ dalam Fraser (1985) *Stres dan Kepuasan Kerja*, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo.
- Simanjuntak, RA (1997). *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Efektifitas Kerja pada Karyawan*. Skripsi. Medan. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
- Stephen P. Robbins – Timothy A. Judge (2008), *Pearson Education – Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Jakarta Salemba Empat
- Thoha (1993) *Psikologi Komunikasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Terry, G (2007) *Life Without Stress – Mengajari Diri Anda Sendiri Mengelola Stres*, Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Wilfred, dalam Fraser (1985) *Stres dan Kepuasan Kerja*, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo.