

BAB II

KAJIAN TEORI

I. Kepuasan Kerja

A. Pengertian Kepuasan Kerja

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

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. Menurut Robbins (2003)

kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu.

Selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap

aspek pekerjaan) dikalikandengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2001) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Selain penyebab kepuasan kerja, Kreitner dan Kinicki (2001) ada juga faktor penentu kepuasan kerja. diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Hubungan dengan atasan (*supervision*)

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (*consideration*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan

kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.

3. Teman sekerja (*workers*)

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (*promotion*)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5. Gaji atau upah (*pay*)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Sedangkan menurut pendapat Gilmer (1966) dalam bukunya As'ad (2004) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama bekerja.

3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang di perolehnya.
4. Manajemen kerja. Manajemen kerja yang baik adalah yang memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman.
5. Kondisi kerja. Dalam hal ini adalah tempat kerja, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir.
6. Pengawasan (Supervisi). Bagi Karyawan, Supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.
7. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
8. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan banyak dipakai untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak pimpinan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.
9. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja

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

C. Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (1996) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu:

1. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang member mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan dalam bekerja.

2. 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, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Intinya bahwa besarnya

upah bukanlah jaminan untuk mencapai kepuasan, namun yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Sama dengan karyawan yang berusaha mendapatkan kebijakan dan promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.

3. 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.

4. 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. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila atasan langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

5. 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.

D. Ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi

Menurut Herzberg (1959), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin yang lainnya. Sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Munandar, Sjabahni dan Wutun (2004) antara lain:

1. Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama
2. Memperhatikan kualitas kerjanya
3. Lebih mempunyai komitmen organisasi
4. Lebih produktif

E. DIMENSI KEPUASAN KERJA

Menurut Smith, Kendall, dan Hullin terdapat lima dimensi pada kepuasan kerja, yaitu :

1. Pimpinan yang adil, yakni sikap pimpinan yang tidak membedakan karyawan. Pimpinan yang mengerti kebutuhan karyawan dan mau menjalin hubungan baik, serta mampu menjadi contoh yang baik dalam hal disiplin.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu meliputi beban kerja secara keseluruhan, variasi tugas, maupun pekerjaan yang memungkinkan adanya interaksi sosial.

II. Komunikasi Interpersonal

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Pentingnya situasi komunikasi interpersonal (antar pribadi) ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Komunikasi yang berlangsung secara dialogis selalu lebih baik daripada monologis. Monolog menunjukkan suatu bentuk komunikasi dimana seseorang berbicara dan yang lain menjadi pendengar, jadi tidak terjadi interaksi. Dialog adalah bentuk komunikasi interpersonal yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian (Effendy, 2003).

Dibanding dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi. Hal ini disebabkan komunikasi interpersonal umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Pada saat tatap muka antara pembicara dengan pendengar terjadi kontak pribadi (*personal contact*). Pribadi komunikator menyentuh pribadi

komunikasikan. Ketika pesan disampaikan, umpan balik berlangsung seketika (*immediate feedback*), pada saat itu komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan (Effendy, 2003).

Komunikasi interpersonal menurut Joseph (dalam Effendy, 2003) adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Effendy, 2003).

Menurut Wiryanto (2005) komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Trenholm dan Jensen juga dalam Wiryanto (2005) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sementara Muhammad (2009) mendefinisikan sebagai proses pertukaran informasi antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua yang dapat langsung diketahui sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan palingkurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua yang dapat langsung diketahuibalikannya.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Tinggi rendahnya makna dari suatu komunikasi interpersonal amat beragam dan bergantung pada kedekatan masing-masing individu sebagai komunikator dan audiens. Karenanya terbentuk suatu komunikasi secara pribadi antara dua orang individu atau

lebih di pengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Beberapa faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal itu antara lain :

1. Persepsi Interpersonal

Persepsi interpersonal adalah suatu persepsi yang menggunakan dan mengutamakan manusia sebagai obyek persepsi. Interpersepsi manusia terhadap suatu rangsangan sangat di pengaruhi oleh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional, dan latar belakang budaya.

Persepsi seseorang terhadap orang lain, tidak senantiasa cermat dan benar. Seringkali terjadi bahwa apa yang di terima dan di pahami oleh komunikan tidak sesuai dengan apa yang disampaikan dan di inginkan oleh komunikator. Dalam hal ini akan terjadi kegagalan dalam berkomunikasi apabila antara komunikator dan komunikan tidak dapat menanggapi dengan cermat. Komunikasi interpersonal akan lebih baik bila kita mengetahui bahwa persepsi kita bersifat subyektif dan cenderung keliru. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi munculnya persepsi interpersonal meliputi beberapa hal yaitu:

a) Kebutuhan

Kebutuhan memiliki peran yang sangat besar dalam membentuk dan menentukan perilaku manusia. Dengan kebutuhan seseorang akan mendapatkan suatu motivasi yang tidak di sadari untuk melakukan suatu kegiatan. Orang cenderung memberikan penilaian terhadap stimulus yang datang sesuai dengan hasrat dan kebutuhannya terhadap stimulus tersebut.

b) Kesiapan mental

Untuk menjalin suatu hubungan yang baik, seseorang membutuhkan kesiapan secara mental. Mental yang dapat menerima respons atau stimulus yang datang dapat menjadi penentu apakah suatu respon dapat di terima dengan baik atau sebaliknya.

c) Suasana emosional

Kondisi dan suasana secara emosional memberi andil dalam terbentuknya suatu komunikasi yang harmonis. Suasana emosional yang tidak menentu dapat berakibat pada terhambatnya situasi komunikasi dan menyebabkan terjadinya kesenjangan dalam berhubungan.

d) Latar belakang budaya

Kebiasaan dan kebudayaan yang di miliki suatu daerah akan berbeda dengan daerah lain. Pengaruh budaya daerah seseorang dapat menjadi pemicu bagaimana dia akan berperilaku dan berinteraksi terhadap suatu stimulus.

2. Konsep Diri

Konsep diri merupakan keadaan di mana seorang individu berusaha untuk mengamati, mencari gambaran, dan memberikan penilaian terhadap dirinya sendiri. William D. Brooks dalam Rakhmat (2011) memberikan pengertian tentang konsep diri sebagai pandangan dari perasaan seseorang tentang dirinya sendiri, keadaan seperti ini dapat bersifat psikologis, sosial maupun fisik. Secara lengkap Brooks mengatakan "*Those physical, social and psychological perceptions of ourself that we have derived from experience and our interaction with others.*"

Setiap orang sedapat mungkin bertingkah laku sesuai dengan konsep dirinya. Orang yang mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan gagasannya kepada orang lain, cenderung tidak mampu dan menghindari pembicaraan dengan orang lain. Untuk dapat memperoleh suatu bentuk konsep tentang diri sendiri, terdapat dua hal yang sangat terkait, yaitu :

a. Orang lain

Memahami diri sendiri sangat berkaitan erat dengan kemampuan memahami orang lain. Mengenal diri sendiri dengan mengenal orang lain terlebih dahulu, Gabriel Marcel dalam Rakhmat (2011), menuliskan secara lengkap tentang peranan orang lain dalam memahami diri sendiri "*The fact is the we can understand ourselves by starting from the others, and only by strating from them.*" bagaimana orang lain menilai dirinya, akan membentuk konsep terhadap dirinya.

C. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Dalam penelitian ini komunikasi interpersonal diukur dengan menggunakan skala komunikasi interpersonal yang disusun berdasarkan efektivitas komunikasi interpersonal oleh Devito (2009) yang meliputi keterbukaan (*openness*), perilaku positif (*positiviness*), empati (*empathy*), perilaku suportif (*suportiveness*), kesamaan (*equality*).

a. Keterbukaan (*openness*)

Pada hakekatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu tiap-tiap orang selalu berusaha agar mereka lebih dekat satu sama lainnya. Faktor kedekatan atau *proximity* bisa menyatukan dua orang yang erat. Kedekatan antar pribadi

mengakibatkan seseorang bisa dan mampu menyatakan pendapat pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Kebebasan dan keterbukaan akan memengaruhi berbagai variasi pesan baik verbal maupun nonverbal. Ini menunjukkan kualitas dari keterbukaan dari komunikasi antar pribadi yang mengandung dua aspek, yaitu aspek pertama keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain. Hal ini tidak berarti harus menceritakan semua latar belakang kehidupan. Namun yang penting ada kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah umum. Dari sini orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran dan gagasannya sehingga komunikasi akan mudah dilakukan, dan aspek keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimuli yang datang kepadanya. Dengan demikian komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif jika keterbukaan dalam berkomunikasi ini dilakukan. Aspek kedua dari keterbukaan menunjuk pada kemauan seseorang untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang dan demikian pula sebaliknya.

b. Perilaku positif (*positiviness*)

Dalam komunikasi interpersonal kualitas ini paling sedikitnya terdapat tiga aspek perbedaan atau unsur, yaitu komunikasi interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang, komunikasi interpersonal akan terpelihara baik jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan, suatu perasaan positif dalam situasi umum amat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama.

c. Empati (*empathy*)

Kemampuan memproyeksikan diri kepada peranan orang lain maupun mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Dengan kerangka empati ini maka seseorang akan memahami posisinya dengan begitu tidak akan memberikan penilaian pada perilaku atau sikap orang lain sebagai perilaku atau sikap yang salah atau benar.

d. Perilaku suportif (*suportiveness*)

Komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam diri seseorang ada perilaku suportif. Artinya seseorang dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap bertahan / defensif. Keterbukaan dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak suportif. Gibb (Devito, 2009) menyebutkan tiga perilaku yang menimbulkan perilaku suportif, yakni deskriptif, spontanitas dan provisionalisme. Dalam perilaku deskriptif ditandai dengan perilaku evaluasi, strategi dan kepastian. Deskriptif artinya seseorang yang memiliki sifat ini lebih banyak meminta informasi atau deskripsi tentang suatu hal. Dalam suasana seperti ini biasanya orang tidak merasa dihina atau ditantang tetapi merasa dihargai. Sedangkan orang yang memiliki sifat evaluative cenderung menilai dan mengecam orang lain dengan menyebutkan kelemahan-kelemahan perilakunya. Spontanitas adalah individu yang terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya. Biasanya orang seperti itu akan ditanggapi dengan cara yang sama terbuka dan terus terang. Provisionalisme adalah individu yang memiliki sikap berpikir terbuka, ada kemauan untuk mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia menerima pendapat orang lain bila pendapatnya keliru. Orang yang memiliki sifat ini tidak bertahan dengan pendapatnya sendiri sementara orang yang memiliki sifat

kepastian merasa bahwa ia telah mengetahui segala sesuatunya dan merasa yakin bahwa pendapatnya yang paling benar.

e. Kesamaan (*equality*)

Kesamaan yaitu meliputi kesamaan dalam dua hal. Pertama kesamaan bidang pengalaman diantara para pelaku komunikasi. Artinya komunikasi antar pribadi umumnya akan lebih efektif bila para pelakunya mempunyai nilai, sikap, perilaku dan pengalaman yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa ketidaksamaan tidaklah komunikatif. Komunikasi dengan individu yang tidak memiliki kesamaan tetap akan berjalan efektif apabila kedua belah pihak saling menyesuaikan diri. Kedua, kesamaan dalam percakapan diantara para pelaku komunikasi, maksudnya ada kesamaan dalam hal mengirim dan menerima pesan. Dalam setiap situasi seringkali terjadi ketidaksamaan. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksamaan ini komunikasi interpersonal akan lebih efektif kalau suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga. Dalam hubungan antar pribadi yang ditandai oleh kesamaan, ketidak sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada, jika dibandingkan sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesamaan tidak mengharuskan menerima dan menyetujui semua perilaku orang lain. Kesamaan berarti menerima pihak lain atau memberikan penghargaan yang positif tak bersyarat kepada pihak lain.

Kemampuan komunikasi adalah keterampilan dalam mengirim pesan, menerima pesan, dan memberikan umpan balik baik secara verbal dan non verbal. Aspek-aspek kemampuan komunikasi tersebut bertolak dari pendapat De Vito (1995) :

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan yang dimaksud adalah mencakup keinginan untuk saling memberi informasi mengenai diri sendiri, keinginan untuk bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan orang lain, dan bertanggung jawab terhadap perasaan-perasaan yang dimiliki dalam arti tidak mengkambinghitamkan orang lain. Kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal meliputi beberapa aspek yaitu kesediaan untuk mengungkapkan diri (*self disclose*) pada orang lain yang berinteraksi dengan lingkungannya, kesediaan untuk menanggapi serta jujur pada setiap stimuli yang diterima serta mengalami dan bertanggung jawab atas segala pikiran dan perasaan yang diungkapkannya. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal memungkinkan para pelakunya untuk membicarakan masalah-masalah yang dialami oleh kedua belah pihak.

b. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan mengalami apa yang dirasakan orang lain yaitu mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Jika seorang mampu berempati dengan orang lain maka orang tersebut akan merasa dalam posisi yang lebih baik untuk memahami orang lain. Pemahaman yang terjadi dalam empati ini bisa diungkapkan oleh seseorang tanpa kehilangan identitas diri. Keakuratan berempati meliputi

sensitifitas untuk merasakan kejadian-kejadian saat ini dan mampu mengerti kata-kata yang diucapkan ketika komunikasi interpersonal berlangsung.

c. Dukungan (*supportiveness*)

Dua hal yang diperlukan dalam hal ini adalah lebih bersikap deskriptif dalam berkomunikasi dibanding evaluatif, sebab sikap yang evaluatif cenderung menimbulkan reaksi *defence* pada orang lain. Hal yang kedua adalah kesediaan untuk mendengarkan dan membuka diri terhadap pendapat yang berbeda. Dukungan yang diperlukan dalam komunikasi interpersonal, meliputi empat aspek yaitu

1. *Descriptiveness*, lingkungan yang deskriptif yaitu lingkungan yang tidak mengevaluasi orang secara evaluatif sehingga membuat orang cenderung menjadi *defisit*. Orang yang merasa dievaluasi akan malu mengungkapkan perasaan-perasaannya secara bebas dan merasakan terus-menerus dikritik,
2. *Spontaneity*, individu yang berkomunikasi secara spontan yaitu yang memiliki pandangan ke depan dan terbaik dalam mengungkapkan pemikirannya,
3. *Provisionalism*, menjadi profesional berarti memiliki pemikiran yang terbuka (*open mindedness*), bersedia menerima pandangan orang lain dan bersedia merubah posisi atau pandangannya jika memang diperlukan, dukungan yang tidak terucapkan berupa gerakan-gerakan menganggukkan kepala, mengedipkan mata, tersenyum.

d. Kepositifan (*positiveness*)

Berkomunikasi secara positif di dalam komunikasi interpersonal sekurang-kurangnya melalui dua jalan, yaitu berdasarkan sikap positif dan menghargai orang lain. Terdiri dari tiga hal yaitu

1. Perhatian yang positif terhadap orang lain sangat mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal,
 2. Perasaan yang positif sangat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama
 3. Perhatian dan perasaan yang positif itu harus dikomunikasikan sehingga komunikasi interpersonal dapat terpelihara dengan baik. Mencakup sikap positif terhadap diri sendiri, orang lain, dan situasi komunikasi. Perasaan-perasaan negatif biasanya membuat komunikasi menjadi lebih sulit dan dapat menyebabkan perpecahan atau konflik. Sikap positif juga bisa diungkapkan lewat kalimat-kalimat yang diutarakan.
- e. Kesamaan (*equality*)
- Komunikasi akan lebih efektif dalam suasana kesamaan walaupun tidak ada orang yang secara absolut sama dengan orang lain dalam segala hal. Adapun dalam kesamaan terkandung unsure keinginan untuk saling bekerjasama dalam memecahkan masalah, hal ini terwujud dalam memandang ketidaksetujuan dan perselisihan di antara individu yang berkomunikasi, lebih sebagai usaha untuk memahami perbedaan yang ada, daripada memandangnya sebagai kesempatan untuk saling menjatuhkan. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila setiap perbedaan atau konflik tidak dipandang sebagai usaha untuk menjatuhkan orang lain atau mendapatkan posisi menang.
- f. Keyakinan (*confidence*)

Seorang komunikator yang efektif menunjukkan keyakinan (kemantapan dan rasa nyaman dalam berkomunikasi dengan orang lain), rasa malu, khawatir dan cemas dalam berkomunikasi dapat dikendalikan oleh komunikator yang efektif sehingga tidak mengganggu proses komunikasi. Keyakinan atau kemantapan dalam berkomunikasi diwujudkan dalam bentuk rasa rileks, tidak canggung, sikap badan dan suara yang fleksibel, tidak terpaku pada gerakan atau nada suara tertentu.

g. Kesiapan (*immediacy*)

Menunjukkan pada kesiapan melakukan komunikasi lewat penciptaan rasa tertarik dan perhatian terhadap lawan bicara berupa pemberian respon atau umpan balik dengan segera, menciptakan kebersamaan antara pembicara dan pendengar secara verbal maupun non verbal. Secara verbal misalnya dengan langsung menyebut nama orang yang diajak berbicara, sedangkan secara non verbal ditunjukkan dengan memperhatikan lawan bicara dan tidak melihat ke arah lain.

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

C. Kerangka Berfikir

Variable Bebas

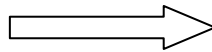
KOMUNIKASI INTERPERSONAL

1. Keterbukaan (*openness*),
2. Positivitas (*positiviness*),
3. Empati (*empathy*),

Variabel Terikat

ASPEK - ASPEK KEPUASAN KERJA

1. Gaji
2. Promosi
3. Supervis
4. Tunjangan
5. Penghargaan
6. Prosedur dan peraturan



Bagan hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja

D. Hipotesis Penelitian

. Berdasarkan permasalahan diatas maka hipotesis penelitian ini adalah :

Ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dimana semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan dan sebaliknya jika tidak terjadi komunikasi interpersonal yang baik maka semakin rendah tingkat Kepuasan Kerja di PT ABDI REZA DI TG PRAPAT BATU BARA.

BAB III

METODE PENELITIAN