

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial menunjukkan kecenderungan hidupnya selalu berkelompok atau berorganisasi. Manusia hidup berorganisasi didasari adanya keterkaitan untuk menjalin kebersamaan dalam menjalani aktivitas hidup sehingga mampu mencapai tujuan yang akan mereka capai bersama-sama. Mengingat bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai macam unsur yang satu sama lain sangat berkaitan erat. Salah satu unsur paling utama adalah manusia Seperti yang diungkapkan Maman Ukas (1999:202), bahwa:

Sudah kodratnya manusia untuk saling membutuhkan sehingga mereka bekerja sama untuk saling membutuhkan sehingga mereka bekerja sama membuat berbagai perkumpulan atau organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam suatu perusahaan pimpinan dan karyawan merupakan suatu kesatuan dalam melaksanakan kepentingan bersama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pimpinan tidak akan mencapai tujuan tanpa bantuan dari para karyawan, demikian sebaliknya. Maka agar tercipta hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan, perlu diciptakan saling pengertian dan kerjasama serta dilaksanakannya komunikasi secara efektif yaitu dengan menciptakan keadaan yang sejuk, terbuka dan dapat mengembangkan sikap saling percaya antara pimpinan dengan karyawannya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering timbul di dalam suatu perusahaan, menurut Gilmer yang dikutip Moh. As'ad (1982:114-115) berpendapat bahwa:

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari: kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji atau upah, perusahaan dan manajemen, pengawasan (supervisi), faktor instrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

Permasalahan yang terjadi adalah mengenai rendahnya kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung. Rendahnya kepuasan kerja karyawan tersebut dapat dilihat dari data dibawah ini:

Tabel 1.1
Persentase Ketidakhadiran Karyawan
Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia
Bulan Oktober 2006 – Februari 2007

Keterangan	Oktober 2006	November 2006	Desember 2006	Januari 2007	Pebruari 2007	Rata- rata
Mangkir/Tidak Hadir	10.23%	7.95%	10.23%	13.64%	2.27%	8.86%
Terlambat Masuk	85.56%	100%	100%	100%	100%	97.11%
Cepat Pulang	100%	81.11%	24.81%	42.96%	10%	58.96%
Jumlah Pegawai	86 Orang					

Sumber: Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero)

Ketidakhadiran/kemangkiran merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan alat untuk mengukur kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan. Seperti yang diungkapkan Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2005:118) bahwa: "Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat

ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering kali tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.”

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat absensi/kemangkiran karyawan selama lima bulan terakhir ini mulai dari bulan Oktober 2006 sampai dengan bulan Pebruari 2007, rata-rata karyawan yang mangkir dari tugasnya adalah 8.86%. Jika kita lihat dari masing-masing bulan, ternyata mengalami naik turun. Tingkat kemangkiran paling tinggi terjadi pada bulan Januari 2007 yaitu sebanyak 13.64%. Sedangkan pada bulan terakhir yaitu bulan Pebruari 2007 tingkat kemangkirannya mengalami penurunan menjadi 2.27%.

Selain persentase ketidakhadiran karyawan, kepuasan kerja karyawan juga bisa dilihat dari tingkat kedisiplinan saat masuk dan pulang kerja. Karyawan dikatakan terlambat masuk jika mereka datang melebihi batas toleransi yang ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan menetapkan batas toleransi keterlambatan yaitu 30 menit dari jam masuk. Dari tabel diatas, terlihat bahwa rata-rata jumlah karyawan yang terlambat selama lima bulan terakhir terhitung mulai dari bulan Oktober 2006 sampai dengan bulan Pebruari 2007 hampir seluruhnya yaitu sebanyak 97.11%. Sedangkan rata-rata jumlah karyawan yang cepat pulang selama lima bulan terakhir juga lebih dari setengahnya, yaitu sebanyak 58.96%.

Jika dilihat dari tabel di atas, ternyata jumlah karyawan yang mangkir selama lima bulan terakhir ini sudah mengalami kemajuan, sehingga pada bulan terakhir jumlah kemangkirannya mencapai titik terendah. Tetapi meskipun mengalami kemajuan, ternyata tingkat keterlambatan dan cepat pulang karyawan sangat tinggi, yaitu berkisar antara 50% sampai dengan 100%. Hal ini

menandakan bahwa tingkat disiplin kerja karyawan yang rendah. Dan dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan masih rendah. Selain data di atas hasil dari wawancara yang penulis dapatkan mengenai aktifitas karyawan yaitu masih ada karyawan yang keluar pada jam kerja dengan alasan tidak jelas, atau keluar dari meja kerja hanya untuk mengobrol atau melakukan kegiatan-kegiatan yang kurang penting pada saat jam kerja. Meskipun tampak sederhana, namun hal seperti ini sangat merugikan perusahaan dan melihat dari hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan di PT. INTI masih tergolong rendah.

Tabel 1.2
Daftar Karyawan yang Berhenti Bekerja Tahun 2006

No.	NIP	DIVISI	KETERANGAN
1.	PP.198502014	JTS	Peserta PDDS-5 30 April 2006
2.	PP.198510161	JTT	Peserta PDDS-5 31 Mei 2006
3.	PP.198705012	JTT	Peserta PDDS-5 01 Juni 2006
4.	PP.199408004	JTS	Peserta PDDS-5 30 Juni 2006
5.	PP.199203016	PUSBIRO	Peserta PDDS-5 30 Juni 2006
6.	PP.199408099	JTT	Meninggal dunia KD.034/KP.10/204040/2006
7.	PP.199105001	PT. INKA	Peserta PENSIUN 25 Oktober 2006
8.	PP.197608086	JTS	Peserta PDDS-5 31 Agustus 2006
9.	PP.198212088	DIREKSI	Peserta PENSIUN tgl 23 Agustus 2006, pengangkatan menjadi Direksi PT. INTI
10.	PP.198211079	DIREKSI	Peserta PENSIUN tgl 23 Agustus 2006, pengangkatan menjadi Direksi PT. INTI
11.	PP.198707038	DIREKSI	Peserta PENSIUN tgl 23 Agustus 2006, pengangkatan menjadi Direksi PT. INTI
12.	PP.199704002	SEKPER & SDM	Diberhentikan: KD.083/KP07/204040/2006 tgl, 13 Maret 2006

13.	PP.199704003	SEKPER & SDM	Diberhentikan KD.083/KP07/204040/2006 tgl, 13 Maret 2006
14.	PP.197503078	JTT	Meninggal dunia KD.094/KP.07/204040/2006
15.	PP.197502025	JIT	Peserta PDDS-5 1 Desember 2006
16.	PP.200611018	JIT	Diberhentikan sebagai karyawan tetap atas permintaan sendiri KD.097/KP10/202040/2006 terhitung 21 Nopember 2006
17.	PP.198707059	SEKPER & SDM	Meninggal dunia

Sumber: Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero)

Tabel 1.3

Daftar Karyawan yang Berhenti Tahun 2007

No.	NIP	DIVISI	KETERANGAN
1.	PP.197403030	JTS	Peserta PPDS per 1 Maret 2007 KD.018/KP07/204040/2007
2.	PP.198506005	JTT	Atas permintaan sendiri (APS) per 1 Maret 2007 KD.024/kp07/2007
3.	PP.198102053	JTT	Meninggal dunia KD.037KP.07/204040/2007

Sumber: Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero)

Selain faktor ketidakhadiran dan kemangkiran, ada faktor lainnya yang menunjang dalam mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan, yaitu *turnover*. Seperti yang terlihat pada tabel daftar di atas bahwa karyawan yang berhenti dari PT. INTI pada tahun 2006 sebanyak 17 orang, sedangkan pada awal tahun 2007 karyawan yang berhenti dari pekerjaannya baru 3 orang. Keterangan mereka berhenti dari pekerjaannya yaitu mereka yang mengikuti program PDDS (Pensiun Dini Secara Sukarela), meninggal dunia, APS (Atas Permintaan Sendiri), dan diberhentikan oleh perusahaan. Dari data di atas rata-rata karyawan yang berhenti dengan keterangan pensiun dini secara sukarela artinya mereka merasa tidak puas

dengan pekerjaannya, finansial yang di terima tidak sesuai bahkan bisa saja disebabkan karena hubungan dengan rekan sekerja ataupun dengan atasannya kurang baik. Permasalahan yang seperti itulah yang harus segera diatasi oleh pimpinan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dan yang tidak menyenangkan dari seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Karena kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, dan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya itu.

Kepuasan kerja ini bisa ditentukan oleh beberapa hal seperti jaminan finansial yang diterima, kesempatan pengembangan karir, jenis pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan rekan sekerja maupun dengan atasan, fasilitas kerja dan lingkungan kerja. Seperti yang diungkapkan oleh Coleman dalam Arni Muhammad (1995:90) bahwa:

Kepuasan kerja merupakan respons seseorang (sebagai pengaruh) terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya. Termasuk dalam hal ini respon terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi.

Disisi lain ketidakpuasan dapat juga ditentukan oleh perilaku pimpinan dalam melakukan komunikasi dengan karyawannya. Dan sebaliknya keberhasilan seorang pimpinan ditentukan juga oleh kemampuannya dalam kegiatan berkomunikasi dengan bawahannya. Ini berarti seorang pimpinan harus respon terhadap hubungan interpersonal dalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat dari sisi mana bahwa sangat penting bagi organisasi untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan, karena dengan adanya kepuasan kerja dapat menciptakan moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan kerja karyawan dengan komunikasi interpersonal pimpinan, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian tentang: **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia Di PT. INTI (Persero) Bandung.**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan dengan memandang pekerjaan mereka. Rendahnya kepuasan kerja merupakan salah satu gejala yang paling nyata dalam suatu organisasi. Gejala ini diwujudkan dalam bentuk, kemangkiran, kelambanan serta kelalaian kerja. Dampak ketidakpuasan karyawan secara umum dapat disebabkan dari ketidaksesuaian insentif yang diterima, lingkungan kerja yang tidak kondusif serta jaminan kerja yang kurang.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, salah satu cara yang harus ditempuh adalah dengan komunikasi interpersonal dari pimpinan terhadap karyawan. Dengan komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi dapat meningkatkan saling pengertian, kepercayaan dan keterbukaan antara pimpinan dengan karyawan. Hal itulah yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan

dan mereka akan memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi dan dengan adanya kepercayaan cenderung motivasi kinerja makin tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, inti yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah masalah kepuasan kerja karyawan di tinjau dari komunikasi interpersonal pimpinan. Maka secara terperinci rumuskan masalahnya adalah:

- 1.2.1 Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal pimpinan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung
- 1.2.2 Bagaimana gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung
- 1.2.3 Adakah pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada divisi sekretariat perusahaan dan sumber daya manusia di PT. INTI (Persero) Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan di atas. Untuk lebih jelasnya dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk memperoleh gambaran mengenai komunikasi interpersonal pimpinan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia Di PT. INTI (Persero) Bandung

- 1.3.2 Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia Di PT. INTI (Persero) Bandung
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia Di PT. INTI (Persero) Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkannya. Manfaat penelitian ini berupa manfaat secara teoritis dan secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta memperluas wawasan yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sekretariat dan Sumber Daya Manusia Di PT. INTI (Persero) Bandung.

1.4.2 Secara Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan masukan terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan melalui variabel-variabel yang mempengaruhinya terutama pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan.

Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman, sehingga dapat mengoptimalkan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta,

data, gejala dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dasar pemikiran yang melandasi penelitian ini adalah untuk melihat masalah kepuasan kerja karyawan. Masalah tersebut diduga sebagai kekuatan internal suatu organisasi yang cukup strategis untuk mempertahankan eksistensi organisasi. Salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan seorang karyawan yaitu komunikasi interpersonal pimpinan.

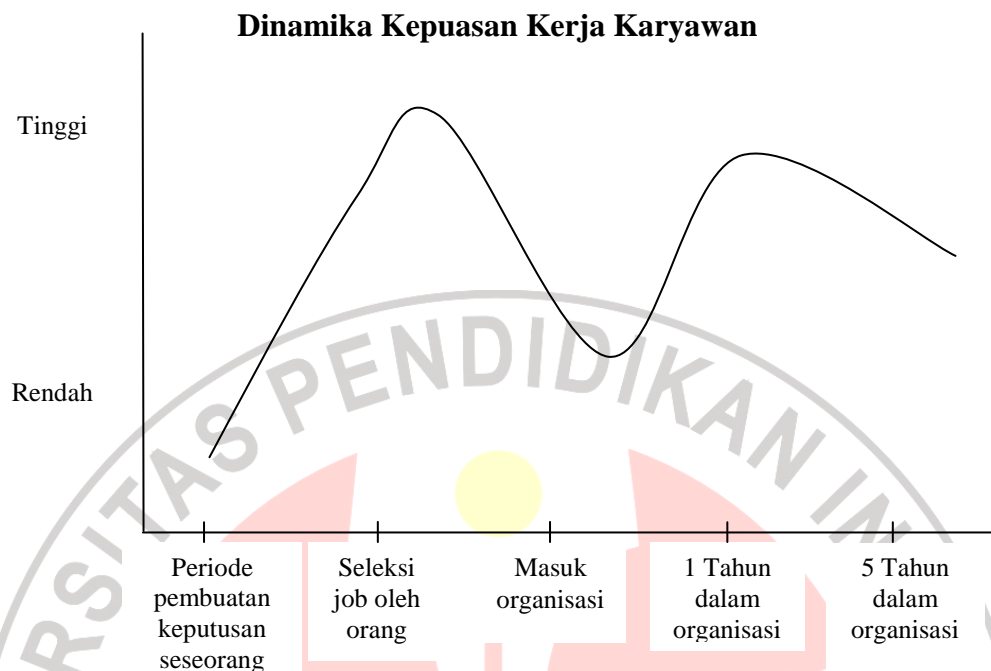
Teori yang dijadikan dasar dalam penelitian ini adalah teori hierarki kebutuhan. Teori ini dikembangkan oleh Abraham Maslow tahun (1943) bahwa “Jenjang kebutuhan manusia adalah kebutuhan pokok, kebutuhan rasa aman, kebutuhan bersosial, kebutuhan untuk dihargai, dan kebutuhan untuk mendapatkan cita-cita pribadi.”

Ketika kebutuhan-kebutuhan tersebut terpenuhi, karyawan lebih dekat pada kondisi puas. Hal ini senada dengan pernyataan Anwar Prabu Mangkunegara (2005:121), bahwa:

Kepuasan kerja bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai, pegawai akan merasa sangat puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.

Kepuasan kerja sifatnya dinamis. Dibawah ini akan disajikan grafik yang memberikan gambaran tentang dinamika kepuasan kerja karyawan secara umum.

Gambar 1.1



Sumber: Hall & Goodale (1986)

Jika dikelompokkan kebutuhan manusia itu terbagi menjadi dua kelompok besar yakni kebutuhan material dan kebutuhan emosioanal. Kedua kelompok tersebut sama-sama memerlukan pemenuhan, hanya saja kebutuhan emosioanal membawa pengaruh yang lebih besar dari pada kebutuhan material. Hal ini senada dengan penelitian William M., Mercer Inc. (Kuswandi, 2005:3) yang menyatakan bahwa bertahannya karyawan 40% disebabkan oleh faktor-faktor emosional dibanding karena faktor gaji atau pendapatan yang hanya 21%.”

Secara terperinci, menurut Gilmer yang dikutip oleh Moh As’ad (1982:114) berpendapat bahwa keinginan atau kebutuhan karyawan dalam suatu organisasi adalah:

1. Kesempatan untuk maju
2. Keamanan kerja
3. Gaji
4. Perusahaan dan manajemen

5. Pengawasan
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan
7. Kondisi kerja
8. Aspek sosial dalam pekerjaan
9. Komunikasi
10. Fasilitas

Berikutnya menurut Fred. Luthans yang diterjemahkan oleh V. A. Yuwono (2006:244) bahwa ada lima dimensi yang dapat mengukur kepuasan kerja karyawan, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Gaji
3. Kesempatan promosi
4. Pengawasan
5. Rekan kerja

Menurut pendapat Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2005:117) bahwa "*Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work.*" yang artinya bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

T. Hani Handoko (2001:193) menyatakan bahwa: "Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya."

Ketidakpuasan kerja muncul sebagai akibat dari harapan yang dipersepsikan sebelumnya tidak sesuai dengan kenyataan yang diterimanya artinya bahwa kemampuan dan prestasi yang ada di dalam dirinya tidak dapat pengakuan atau penghargaan yang setimpal dan wajar dari organisasi.

Anwar Prabu Mangkunegara (2000:117) mengemukakan bahwa “Kepuasan kerja berhubungan dengan variable-variabel seperti *turn over*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.” Jika indikasi-indikasi tersebut mengisyaratkan positif dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan rendah, sebaliknya jika indikasi-indikasi tersebut mengisyaratkan negatif dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan tinggi.

Sedangkan menurut T. Hani Handoko (2001:195) mengemukakan bahwa:

... para karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dalam kenyataannya banyak pendapat yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi terutama dihasilkan oleh prestasi kerja, bukan sebaliknya. Perputaran karyawan yang rendah, tingkat absensi yang rendah, serta jenjang pekerjaan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Selanjutnya menurut Malayu S.P Hasibuan (2003:202) mengemukakan bahwa:

Indikasi kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja dan *turn over* kecil maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja, dan *turn over* karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan perusahaan kurang.

Untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan maka salah satunya perlu dijalankannya komunikasi, dimana komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi antar pribadi. Dan Komunikasi antarpribadi mempunyai peranan cukup besar untuk mengubah sikap.

Dibawah ini dikemukakan beberapa definisi mengenai komunikasi antarpribadi.

Menurut A. W. Widjaya (2000:6) mengemukakan bahwa: “Komunikasi antarpribadi (interpersonal) adalah sebagai suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*).“

Arni Muhammad (1995:159) mengatakan bahwa: “Komunikasi Interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.

Menurut Tjutju Yuniarsih, dkk (1997:94) mengemukakan bahwa:

Komunikasi interpersonal adalah proses interaksi perseorangan yang berlangsung secara individual. Ada beberapa faktor yang bisa menumbuhkan jenis hubungan ini, yaitu: 1) rasa percaya diri, yang tumbuh oleh adanya sikap menerima, empati dan kejujuran; 2) kebutuhan untuk saling berhubungan satu sama lain; 3) sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi, maksudnya ialah sikap yang memberikan dukungan (dorongan), bukan penolakan; 4) sikap terbuka bukan dogmatisme.

Interpersonal Communication (Komunikasi antarpribadi) mempelajari hubungan antarpribadi, komunikasi non-verbal dan komunikasi kelompok.

Dean C. Barnlund dalam Wiryanto. (2005:32) mengatakan bahwa: “Komunikasi antarpribadi diartikan sebagai pertemuan antara dua, tiga, atau mungkin empat orang, yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur.”

Komunikasi antarpribadi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bersifat spontan
2. Tidak berstruktur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan
5. Identitas keanggotaanya tidak jelas
6. Terjadi sambil lalu

Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal Communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Adapun faktor-faktor yang menjadikan komunikasi antarpribadi menjadi efektif adalah menurut pendapat Kumar dalam Wiryanto (2005: 36) mengemukakan bahwa Efektivitas komunikasi antarpribadi mempunyai lima ciri, yaitu:

1. Keterbukaan (*Openess*)
2. Empati (*Empathy*)
3. Dukungan (*Supportiveness*)
4. Rasa positif (*Positiveness*)
5. Kesetaraan (*Equality*)

Selanjutnya menurut Onong U. Effendy (1992:10) menyatakan bahwa dalam proses komunikasi terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

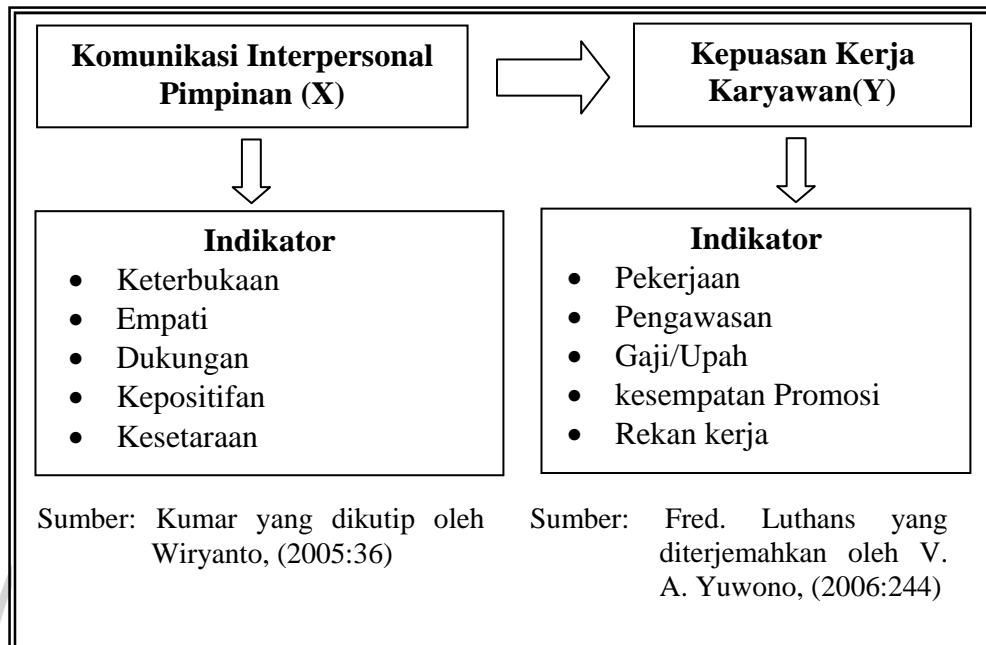
1. Komunikator (*Communicator, Source, Sender*)
2. Pesan (*Message*)
3. Media (*Channel, Media*)
4. Komunikan (*Communicant, Communicate, Receiver, Recipient*)
5. Efek (*Effect, Impact, Influence*)

Dari unsur-unsur di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tidak dapat dilaksanakan tanpa adanya komunikator, komunikan, pesan, media, efek dan timbal balik di antara kedua belah pihak karena unsur-unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain.

Dari beberapa ahli tentang indikasi-indikasi tersebut yang akan diteliti oleh penulis, yang selanjutnya dijadikan indikator dari komunikasi interpersonal pimpinan adalah 1) Keterbukaan, 2) Empati, 3) Dukungan, 4) Kepositifan, 5) Kesetaraan

Berdasarkan kerangka berfikir seperti di atas maka dapat digambarkan skema keterkaitan variabel sebagai berikut:

Gambar 1.2
Skema Keterkaitan Variabel



1.6 Asumsi

Asumsi diperlukan untuk memberikan arahan dan mempertegas variabel yang menjadi perhatian penelitian. Komaruddin (2002:23) menjelaskan bahwa:

Asumsi adalah sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi menetapkan faktor-faktor yang diawasi. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi memberikan hakekat, bentuk dan arah argumentasi.

Berkaitan dengan hal itu, maka penulis mengajukan asumsi penelitian sebagai berikut:

1. Selama penelitian berlangsung struktur organisasi tidak mengalami perubahan
2. Sistem pelaksanaan serta peraturan kerja yang berlaku tidak berubah
3. Perbedaan usia dan jenis kelamin dianggap tidak berpengaruh
4. Latar belakang pendidikan dianggap tidak berpengaruh

1.7 Premis

Premis menurut Komaruddin (2002:202) adalah “Sesuatu yang dianggap benar sebagai suatu keputusan yang akan diterima sebagai kebenaran.”

Untuk itu premis yang penulis ajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling dominan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien
2. Komunikasi interpersonal pimpinan merupakan salah satu faktor penunjang dalam pencapaian kepuasan kerja karyawan
3. Kepuasan adalah salah satu pendukung dalam pencapaian tujuan organisasi

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian, sebagaimana yang dikemukakan Suharsimi Arikunto (1998:62) bahwa, “Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbuka melalui data yang terkumpul”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:82) mengemukakan bahwa:

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komparasi, atau variabel mandiri (deskripsi).

Dengan adanya hipotesis ini Joko Subagyo (1991:18), mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang diperoleh peneliti, antara lain:

1. Penggarisan arah penelitian, agar tidak menimbulkan deviasi arti
2. Memudahkan dan membantu peneliti dalam mencari data

3. Memberikan tujuan akhir yang harus dibuktikan

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis menentukan hipotesis sebagai berikut: “Semakin efektif komunikasi interpersonal pimpinan maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan.”

1.9 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan gambaran awal dari keseluruhan proses penelitian, yang terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, asumsi, premis, dan hipotesis.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bab II mengemukakan tentang konsep-konsep yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam kajian penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang bagaimana penelitian dilakukan dan menguji tentang kebenaran hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang gambaran hasil penelitian, pembahasan secara rinci terhadap hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V sebagai bab penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pemaknaan peneliti secara terpadu terhadap semua hasil penelitian yang telah diperoleh.