

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Sebagai acuan landasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini dari beberapa penelitian dapat dapat menambah teori yang ditemukan untuk mengkaji penelitian. Berikut beberapa referensi berupa penelitian terdahulu:

Penelitian yang dilakukan oleh Krisna Mulawarman, M.Sn & Yeni Rosilawati, MM yang berjudul Komunikasi Organisasi pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. Metode analisis data yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, pengoptimalan komunikasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilakukan secara seimbang (ke atas, ke bawah, secara vertikal maupun horizontal). Upaya-upaya yang dilakukan diantaranya melakukan meeting/pertemuan secara rutin untuk pertukaran informasi, feedback dan apresiasi pada seluruh elemen dalam lingkup Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Andriani & Merianus yang berjudul Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di KPUD Kabupaten Masama. Metode analisis data yang digunakan explanatory research. Berdasarkan hasil penelitian, faktor kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di KPUD Kabupaten Mamasa dengan tingkat pengaruh sebesar 90%, sedangkan yang 10% adalah pengaruh oleh variabel-variabel lain di luar variabel kepemimpinan. Dengan demikian, apabila kepemimpinan membaik maka kepuasan kerja pegawai di lingkungan KPUD Mamasa juga membaik, sebaliknya apabila kepemimpinan memburuk maka kepuasan kerja juga memburuk. Jadi terdapat hubungan positif antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Sarah Andriani & Satya Candrasari yang berjudul Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan. metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, studi deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi pimpinan Tambuo dalam meningkatkan loyalitas karyawan, ditemukan bahwa strategi komunikasi tersebut dapat berjalan karena pimpinan Tambuo telah melakukan komunikasi antarpribadi. Implementasi dari komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pimpinan Tambuo

dalam meningkatkan loyalitas karyawan, telah digambarkan melalui empat tahap dari teori penetrasi sosial, yang terdiri dari tahap orientasi, tahap pertukaran peninjauan afektif, tahap pertukaran afektif, dan tahap pertukaran stabil.

Penelitian yang dilakukan oleh Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari, dan Dini Salmiyah Fithrah Ali yang berjudul Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct. Penelitian ini menggunakan metode paradigma interpretatif. Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan Code of Conduct PT. PLN (Persero) Area Bandung merupakan kegiatan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dengan tujuan meningkatkan komunikasi serta koordinasi seluruh karyawan agar pekerjaan dapat selesai dengan cepat dan tepat dengan arah aliran informasi berlangsung secara komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal, dan komunikasi pribadi dan pola komunikasi organisasi saluran bebas (all channel).

Penelitian yang dilakukan oleh Ariel Angelo Nanlohy, Chontina Siahaan, SH, Msi, Dr yang berjudul Peran Komunikasi Dalam Suatu Organisasi The Role of Communication in an Organization. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi merupakan hal penting dalam berorganisasi. Tujuan terciptanya suatu komunikasi yang baik adalah menghindari adanya miskomunikasi yang berdampak pada konflik dalam suatu organisasi. Dampak dari adanya konflik mengakibatkan kehancuran dari organisasi tersebut.

Perbedaan yang mendasar dari beberapa penelitian terdahulu diawali dengan metode penelitian, dimana peneliti menggunakan metode kuantitatif korelasional yang berfokus pada hubungan variabel X (komunikasi interpersonal) dan variabel Y (kepuasan kerja). Selain itu, populasi yang digunakan sebagai subjek penelitian juga berbeda yaitu pada pegawai di sebuah kantor cabang yang dimana hal ini menjadi sorotan peneliti karena sedikitnya populasi yang digunakan dibanding dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

B. KERANGKA TEORI

1. KOMUNIKASI ORGANISASI

a. Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Joseph A. DeVito (2016), komunikasi organisasi merupakan sebuah usaha pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Sedangkan, menurut Zahara (2018) komunikasi organisasi merupakan pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Adanya komunikasi dalam organisasi salah satu cara untuk mencapai tujuan bersama antar sekelompok individu yang berada dalam suatu organisasi itu sendiri. Hal ini sesuai dengan keadaan yang terjadi di PT.Pegadaian Kraksaan, dimana komunikasi interpersonal yang terbentuk merupakan gambaran dari adanya komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi dalam PT. Pegadaian Kraksaan digambarkan sebagai rancangan sistem dan proses pengalihan informasi dari seseorang yaitu pimpinan kepada seseorang atau sekelompok pegawai untuk mencapai tujuan dari organisasi.

Di dalam kelompok atau organisasi terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan atau karyawan. Kedua belah pihak memerlukan komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai perkembangan ke arah yang lebih baik dengan menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya.

b. Fungsi Komunikasi Organisasi

Sendjaja (dalam Asri, 2022) menyatakan bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Informatif

Berfungsi untuk menjalankan roda organisasi dengan baik, pemimpin organisasi memerlukan informasi secara tepat dan akurat dari berbagai sumber.

2. Fungsi Regulatif

Berkaitan dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam organisasi dimana seluruh anggota dan pimpinan wajib mematuhi dan berfungsi untuk memelihara sikap disiplin dalam bekerja.

3. Fungsi Persuasif

Berfungsi untuk mengubah atau mempengaruhi keyakinan, sikap, perilaku karyawan agar dapat bertindak sesuai dengan pemimpin organisasi.

4. Fungsi Integratif

Berfungsi untuk menyediakan saluran yang memungkinkan semua pekerja baik karyawan maupun pimpinan dapat melaksanakan tanggung jawab pekerjaan dengan baik.

b. Pendekatan dan teori dalam komunikasi organisasi

Terdapat pendekatan dan teori yang digunakan dalam komunikasi organisasi, meliputi:

1. Pendekatan Mikro

Pendekatan yang berfokus pada pada unit dan subunit dalam suatu organisasi (Mas & Haris, 2020). Komunikasi dalam pendekatan ini memerlukan komunikasi antara anggota kelompok seperti:

- Komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan.
- Komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok.
- Komunikasi untuk menjaga iklim organisasi.
- Komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan.
- Komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi.

2. Teori Kesehatan-Motivator

Menurut Herzberg (1966) menyatakan bahwa terdapat dua faktor dapat mempengaruhi motivasi dalam organisasi, yaitu:

- Kebutuhan yang berkaitan dengan kepuasan kerja (motivator), pada kebutuhan ini meliputi prestasi penghargaan, tanggung jawab, kemajuan, promosi, pekerjaan itu sendiri, dan potensi bagi pertumbuhan pribadi. Bila faktor ini tidak ada dalam suatu organisasi maka memungkinkan karyawan untuk kekurangan motivasi.
- Kebutuhan yang berkaitan dengan ketidakpuasan kerja (maintenance & hygiene), pada kebutuhan ini meliputi gaji, pengawasan, keamanan kerja, kondisi kerja, administrasi, kebijakan organisasi, dan hubungan antar pribadi dengan rekan kerja, atasan, dan bawahan di tempat kerja. Faktor ini berkaitan dengan lingkungan atau konteks pekerjaan. Apabila faktor ini ditanggapi secara positif, karyawan akan tampak termotivasi, namun apabila faktor tersebut tidak ada, karyawan akan mengalami ketidakpuasan dalam kerja.

2. KOMUNIKASI INTERPERSONAL

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto (2011), komunikasi interpersonal merupakan interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Sedangkan, menurut Herfinda (2015), komunikasi interpersonal yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lain.

b. Faktor yang Menumbuhkan Komunikasi Interpersonal

Menurut Sapril (2011), menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, sebagai berikut:

1. Percaya

Mengandalkan perilaku individu untuk mencapai tujuan yang dikehendaki yang pencapaiannya tidak pasti biasanya dalam situasi resiko.

2. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi defensif dalam komunikasi. Terjadinya sikap defensif bila seseorang tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati.

3. Sikap terbuka

Sikap terbuka memiliki pengaruh yang besar dalam pembentukan komunikasi interpersonal yang efektif.

3. KEPUASAN KERJA

a. Pengertian kepuasan kerja

Robbins and Judge (dalam Lie & Siagian, 2018) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Secara sederhana kepuasan kerja atau job satisfaction dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat seseorang menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena mereka merasa senang dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Siagian (dalam Simanjuntak, dkk, 2017) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Sedangkan menurut Suryani dan Khair (2019) kepuasan kerja yaitu dimana para pegawai merasakan kepuasan dalam melakukan suatu pekerjaan.

b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Loeke (dalam Fortuna, 2016), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam rangka peningkatan kinerja, sebagai berikut:

1. Faktor Psikologi

Faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

2. Faktor Sosial

Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

3. Faktor Fisik

Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi. jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

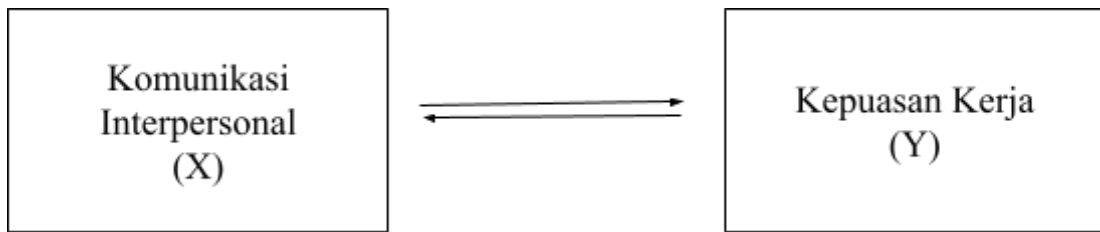
4. Faktor Finansial

Faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

4. HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA

Kepuasan kerja pada pegawai memiliki memiliki beberapa faktor, yang salah satunya adalah rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja dapat terbentuk jika sesama karyawan saling mendukung dan bekerjasama dengan baik. Dukungan sosial dapat dimunculkan karyawan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal (Maulana & Gumelar dalam Diasmoro, 2017). Meningkatnya komunikasi interpersonal seorang pegawai akan mendapatkan dukungan dari rekan kerja, yang mana dukungan ini adalah salah satu faktor pembentuk kepuasan kerja. Selain itu dengan melakukan komunikasi interpersonal, individu akan mendapatkan beberapa manfaat seperti mendapatkan umpan balik, memperoleh hubungan yang harmonis dengan karyawan lainnya, mendapatkan dukungan dari orang lain, mudah melakukan antisipasi pada kejadian tertentu, dan kontrol yang lebih baik terhadap lingkungan sosial.

C. KERANGKA KONSEPTUAL



Komunikasi interpersonal menurut Agus M Hardjana (2003) merupakan interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Dengan adanya teori tersebut, dapat diasumsikan bahwa pimpinan merupakan seorang pengirim pesan sedangkan pegawai merupakan penerima pesan, sehingga ketika pimpinan memberikan arahan dan bantuan kepada pegawai akan menimbulkan suatu tanggapan atau respon dari pegawai tersebut. Hal ini sejalan dengan penjelasan terkait kepuasan kerja menurut Hutagalung & Ritonga (2018) yang merupakan bentuk respon yang ditampilkan pegawai terhadap kondisi lingkungan pekerjaan. Kondisi lingkungan kerja yang bervariasi berkaitan dengan tinggi rendahnya keinginan untuk mempertahankan pekerjaan tersebut.

D. DEFINISI OPERASIONAL

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk interaksi secara langsung dengan cara bertukar informasi maupun reaksi antara pimpinan dengan pegawai lain, dimana pegawai sebagai penerima dan pimpinan sebagai pemberi informasi.

Indikator Komunikasi Interpersonal

a. Keterbukaan (*Openness*)

Sikap terbuka sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Pimpinan organisasi seharusnya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan. Kondisi keterbukaan dapat

diwujudkan bila pimpinan maupun karyawan dapat berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Terjadi komunikasi secara tatap muka penting untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Pimpinan perlu bersikap tanggap terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan agar komunikasi dapat berhasil. Keterbukaan mengisyaratkan pimpinan bersedia menerima kritik-kritik dan saran yang disampaikan karyawan. Dengan sikap bersedia menerima kritik dan saran, berarti pimpinan dapat mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan oleh individu.

b. Empati (*Empathy*)

Dalam komunikasi antara pimpinan dengan karyawan, maupun sesama karyawan perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila pimpinan bersedia memberikan perhatian kepada karyawan dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami oleh karyawan dan empati bisa terwujud hanya bila karyawan dapat menciptakan saling kerjasama, dapat menyelesaikan konflik secara damai serta menghindari evaluasi, kritik terhadap rekan kerja berdasar pandangan atau pendapat pribadi.

c. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap defensif muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Dalam komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan maupun sesama karyawan, sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi dan kegairahan kerja karyawan. Sikap mendukung dapat terwujud dalam organisasi, bila pimpinan bersedia menghargai ide-ide atau pendapat karyawan dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh ketika berkomunikasi dengan karyawan. Sikap mendukung dapat diperlihatkan dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan dan bukan strategik, dan profesional dan bukan sangat yakin. Deskriptif diartikan bahwa di antara pimpinan dengan karyawan, maupun sesama karyawan dapat menyampaikan perasaan dan persepsi tanpa menilai.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah prolog (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosakata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antar manusia secara umum. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan dan kita banggakan. Dorongan positif akan mendukung citra pribadi dan membuat merasa lebih baik. Perasaan positif terhadap diri sendiri, kemampuan mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan kemampuan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk berinteraksi yang efektif.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit diungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Secara umum, permintaan (khususnya yang bernada ramah) mengkomunikasikan kesetaraan. Komunikasi antar pribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan, kesetaraan tidak mengharuskan untuk menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain. Kesetaraan berarti menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Roger kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu respon berupa perasaan positif maupun negatif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai.

Indikator Kepuasan Kerja

a. Pekerjaan itu sendiri

Ketertarikan yang ditunjukkan dengan sikap atau perilaku pegawai dalam menjalankan beban kerja yang diterima. Pekerjaan dapat memberikan

individu mengenai pengalaman terhadap tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.

b. Gaji

Adanya pemberian imbalan yang diterima pegawai sebagai bentuk reward atas prestasi kerja yang telah diraih. Pemberian upah yang diterima oleh karyawan, dimana kompensasi dapat berupa gaji yang digunakan untuk memenuhi harapan-harapan tenaga kerja untuk mempertahankan hidupnya.

c. Promosi jabatan

Tindakan dari pimpinan berupa pemindahan jabatan pegawai yang lebih tinggi secara terbuka dan didasarkan dari prestasi kerja pegawai. Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

d. Supervisi

Adanya tindakan pimpinan yang mampu mengevaluasi serta berkomunikasi dengan baik ketika pegawai berpendapat dan mengalami kendala. Pimpinan juga memberikan bantuan teknis, dorongan dan perhatian terhadap karyawan secara adil.

e. Rekan kerja

Adanya sikap atau perilaku yang ditunjukkan dengan membantu rekan kerja yang mengalami kendala dan hubungan yang harmonis dengan rekan kerja. Pegawai memiliki kesempatan untuk melakukan interaksi dengan pegawai lain ditunjukkan dengan perhatian dan dukungan yang baik secara teknis maupun sosial.

E. HIPOTESIS

Ha: Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan kerja pegawai di PT. Pegadaian Kraksaan.

Ho: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan kerja pegawai di PT. Pegadaian Kraksaan.