



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu organisasi yang bergerak dibidang pendidikan adalah Universitas. Universitas dimaksudkan untuk menghasilkan sarjana yang mampu menguasai, mengembangkan, dan menerapkan ilmu-ilmu pengetahuan dan teknologi secara integral. Mengingat ketatnya persaingan dibidang pendidikan, merupakan hal yang diperlukan untuk memberi perhatian pada sumber daya manusia. Universitas dituntut memberikan yang terbaik bagi para pegawainya. Bagaimanapun tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai memegang peranan yang sangat penting didalamnya. Peran pegawai dalam upaya menciptakan proses pembelajaran yang kondusif dan merupakan pendukung keberhasilan suatu institusi. Institusi besar seperti Universitas terdiri dari berbagai Fakultas, program studi, lembaga/badan dan unit kerja tentu memerlukan suatu pegawai yang profesional sebagai misi Universitas menyiapkan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan akan mampu memberikan pelayanan terbaik (SuperUser, 2013).

UIN Suska Riau merupakan sebuah perguruan tinggi Islam yang memiliki visi yakni mewujudkan Universitas Islam Negeri sebagai lembaga pendidikan tinggi utama yang mengembangkan ajaran Islam, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni secara integral dikawasan asia tenggara tahun 2017. Serta misi



melaksanakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai serjana muslim. Dalam mewujudkan itu semua, UIN Suska Riau perlu meningkatkan kepuasan kerja pegawai, serta perlu mendorong pegawai terlibat dalam kemajuan UIN Suska Riau, sebab dengan meningkatnya kepuasan kerja pada pegawai dapat meningkatkan hasil kerja yang optimal pada pegawai.

Kepuasan kerja menunjukkan pada sikap seorang individu terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dari pegawai dalam memandang pekerjaan (Robbins, 2001). Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif sedangkan seorang yang tidak puas menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut (Wibowo, 2014) kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai nilai positif terhadap pekerjaan dan lingkungan tempat pekerjaan.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang akan memikirkan kepuasan kerja para pegawai, kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan pegawai bosan dengan tugas-tugasnya, cepat atau lambat tidak dapat diandalkan, menjadi mangkir atau buruk prestasi kerjanya (Kussriyanto, 1991). Sebaliknya, apabila pegawai memperoleh kepuasan kerja maka akan mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis. Kondisi kerja yang dinamis ditunjukkan pada pekerjaan yang memberi kesempatan bagi individu untuk berpikir kreatif, memiliki kebebasan dalam bekerja dan memiliki kontrol terhadap pekerjaannya. Spector (1997) menekankan bahwa pemenuhan kepuasan kerja pegawai selain dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mengurangi resiko keluarnya pegawai dari organisasi juga mampu meningkatkan produktivitas kerja, sehingga selayaknya menjadi perhatian bagi organisasi agar dapat mencapai sukses. Apresiasi, komunikasi, teman sekerja, manfaat, kondisi kerja, lingkungan serta komitmen organisasi mempengaruhi kepuasan kerja.

Hasil penelitian Andrew Oswald dan Jonathan Gardner dari Warwick University menyatakan dari tahun 1990 hingga 1998 terjadi penurunan 85% kepuasan kerja para pegawai sektor layanan publik seperti dokter, perawat, guru, dosen dan pegawai negeri sipil di Britania Raya. Begitu pula dengan yang terjadi di Indonesia, studi yang dilakukan oleh *Accenture*, sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen asal Amerika Serikat tahun 2012 menyatakan bahwa Indonesia berada di urutan pertama negara tempat orang-orang memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan terendah di dunia, dibawahnya Singapura dan Malaysia. Masalah insentif dan keseimbangan karir dan kehidupan personal dianggap menjadi penyebab utama indeks ini. Hanya 18% dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya ditempat kerja. Ini menempatkan Indonesia diposisi paling bawah tingkat kepuasan pekerja. Sementara di Singapura, sebesar 76% responden mengaku tidak bahagia ditempat kerja. (Kompas.com 2015). Sementara Locke (dalam Wexley & Yulk, 2005) berpendapat bahwa kepuasan kerja tergantung pada *discrepancy* antara apa yang telah didapat dengan apa yang diharapkan oleh pegawai.

Fenomena yang terjadi bahwa ketidakpuasan kerja di Indonesia terlihat juga dari banyaknya demonstrasi yang dilakukan oleh pekerja karena merasa tidak



mendapatkan hak-haknya sebagai tenaga kerja. salah satunya seperti yang diberitakan pada tanggal 12 Mei 2016 para pekerja pelaut mengadakan unjuk rasa mereka menuntut kesejahteraan pelaut. (TV One, 2016). Selain itu, pada tanggal 07 Mei 2016 para buruh PT Samudera Marine Indonesia (SMI) yang tergabung dalam Serikat Buruh Sejahtera Indonesia (SBSI) juga melakukan mogok kerja sehingga aktivitas produksi pada organisasi tempat mereka bekerja menjadi berhenti. Hal ini menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi perusahaan dan masyarakat (Banten Raya, 2016).

Hasil penelitian 17,623, hasil survei menunjukkan bahwa 73% pekerja merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor. Hingga Mei 2014 Badan Pusat Statistik Nasional menunjukkan tingginya angka pengangguran di Indonesia yaitu 7,2 juta. Ketidaksesuaian pekerjaan yang ada dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat 54% karyawan terpaksa bekerja. Faktanya 60% responden mengaku tidak memiliki jenjang karier ditempat kerja. 85% responden juga mengaku bahwa mereka tidak memiliki *work-life balance* (keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi). Ditambah lagi dengan 53% karyawan yang mengaku memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer (bangga pada pangkat dan jabatan untuk menggerakkan bawahan), paternalis (tidak pernah memberikan kesempatan pada bawahan untuk mengembangkan daya kreatifitasnya) dan *laissez faire* (membiarkan bawahannya bekerja semaunya, jabatan hanya sebagai simbol dan tidak pernah mau tahu). Riset yang dilakukan oleh American Psychological Association menunjukkan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka akan bekerja lebih



produktif. Hal tersebut juga mempengaruhi kesehatan pikiran, tubuh mereka dan masih mau bekerja ditempat yang salah. (Jobstreet.com, 2014).

Sutanto & Anggraini (2011) mengatakan bahwa pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan kinerja yang optimal. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka semangat kerja juga akan tinggi, serta memiliki kinerja yang baik seperti kualitas kerja yang baik, dapat diandalkan, bersikap baik, berinisiatif, rajin, selalu hadir dalam bekerja, dan memiliki potensi untuk maju. Sebaliknya, pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan kinerja yang tidak maksimal, kurang semangat dalam melakukan pekerjaan serta terkadang tidak serius mengerjakan apa yang menjadi tugasnya. Ketidakpuasan pegawai dapat dilihat melalui absensi serta kinerjanya. Artinya puas atau tidakpuasnya pegawai dapat dilihat dari sikap yang positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Muhaimin (2004), menuliskan ciri pegawai yang puas adalah mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pegawai yang tidak puas adalah malas berangkat ketempat kerja, malas dengan pekerjaan dan tidak puas. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya adalah komunikasi interpersonal. Penelitian yang dilakukan oleh Dewantara (2014) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal karyawan-manajer dengan kepuasan kerja. Subjek penelitian tersebut adalah karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Dijelaskan juga bahwa proses serta prosedur komunikasi dapat meningkatkan kepuasan kerja.



As'ad (2004), mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Arus komunikasi yang tidak baik dalam organisasi atau sistem menjadi salah satu penyebab terjadinya komunikasi yang tidak efektif. Ketidakefektifan dalam komunikasi seringkali ditimbulkan oleh masalah individu yang berakibat pada masalah dalam organisasi. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu yang diharapkan oleh pegawai untuk meminimalisasi masalah individu dan mampu menciptakan hubungan yang akrab antar pegawai, yang pada akhirnya membantu dalam pemenuhan kebutuhan sosial sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan kerja yang diharapkan. Muhammad (2000) menyatakan ada dua faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapat informasi yang dibutuhkannya mengenai pekerjaannya dan yang kedua karena hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik dengan kata lain bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi seorang dalam bekerja..

Tahar (2010) Komunikasi interpersonal merupakan bagian penting dalam organisasi. Organisasi terdiri atas sejumlah orang dan melibatkan saling bergantung, ketergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan adanya komunikasi, komunikasi tak terhindarkan dan merupakan pusat proses kegiatan. Muhammad (2000), mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua yang dapat langsung diketahui balikkannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Selain komunikasi interpersonal ada faktor lain yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan hubungan antara seorang individu dengan organisasi dimana seseorang dengan komitmen organisasi yang tinggi memperlihatkan keinginan kuat untuk menjadi anggota organisasi, berusaha sebaik mungkin serta memiliki penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai serta tujuan organisasi (Porter dan Smith, 1970).

Salah satu faktor yang membuat pegawai tetap bertahan dalam sebuah organisasi adalah komitmen organisasi. Menurut Umam (2012) komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Komitmen berarti keinginan pegawai untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi (Darmawan, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan Rica Rahim (2014), terhadap 203 orang pegawai Fakultas UIN SUSKA Riau menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang kurang puas serta hanya memiliki kepuasan dan taraf sedang saja. Informasi ini dapat dilihat dari data penelitian yang menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja rendah sebanyak (2,3%), sedang (21,5%), tinggi (56%) dan sangat tinggi (20%). Dari penelitian tersebut terlihat bahwa masih terdapat tingkat kepuasan kerja yang rendah. Hal ini diduga terkait dengan faktor rendahnya komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi pegawai.



Mengingat berbagai pertimbangan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja”**. Diharapkan, dengan melakukan penelitian pada organisasi tersebut maka dapat diketahui hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja, sehingga apabila terjadi masalah ketidapuasan kerja dapat dilakukan perbaikan segera demi meningkatkan kualitas pegawai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja pegawai UIN SUSKA Riau”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui ada tidaknya hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja Pegawai UIN SUSKA Riau.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja sebenarnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu meskipun dengan subjek dan variabel yang secara substansi berbeda. Variabel bebas pertama dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dan variabel yang kedua dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi, sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan kerja.



Maulinasari Octaria (2015), dengan judul penelitian *Hubungan Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Blue Bird Pekanbaru*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara budaya organisasi dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dengan menunjukkan korelasi sebesar $r = 0,467$ yang artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Judul penulis memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai dan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian, peneliti menggunakan variabel komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Blue Bird Pekanbaru sedangkan peneliti lebih menfokuskan pada Pegawai UIN Suska Riau.

Riski Pratama (2016), dengan judul penelitian tentang *Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Walikota Dumai*. Hasil penelitian membuktikan terdapat pengaruh komitmen organisasi dengan kepuasan kerja dengan nilai hitungan (F_{hitung}) sebesar 184,913. Judul penulis memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti komitmen organisasi dengan kepuasan kerja. Perbedaan penelitian, peneliti ingin melihat hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja, peneliti tidak menggunakan variabel interpersonal. Penelitian yang dilakukan pada pegawai walikota Dumai sedangkan peneliti lebih menfokuskan pada Pegawai UIN Suska Riau.



E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu Psikologi, khususnya dibidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam memberikan informasi tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja.

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengkaji tentang hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja pada pegawai sehingga dapat menambah pengetahuan pada ilmu psikologi, khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan yang besar khususnya dalam hal ini antara lain :

- a. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan agar memperhatikan kepuasan kerja pegawai.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja organisasi dengan melihat kepuasan kerja pegawai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.