

**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 II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Konsep kepuasan kerja mempunyai definisi yang berbeda-beda jika dilihat dari pendapat para ahli, namun pada prinsipnya mereka mempunyai pandangan yang sama tentang pengertian. Robbins (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah pekerjaan yang diyakini seharusnya pekerja terima. Menurut As'ad (2004) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi secara meluas dari perilaku dalam organisasi dan berkontribusi pada kepuasan kerja.

Locke (1976), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosi bahagia atau positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Selain itu Luthans (2006) menambahkan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi pegawai tentang bagaimana pekerja mereka dapat memberikan suatu yang dianggap penting. Karena hal ini merupakan persepsi, maka kepuasan kerja yang ditunjukkan seseorang



berbeda dengan orang lain, disebabkan sesuatu yang dianggap penting setiap orang adalah berbeda.

Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2001) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Sedangkan Wijono (2010) Kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan dan merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya.

Dari pendapat-pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai, baik itu rasa menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai secara langsung dan berpengaruh pada emosional tingkahlaku dalam bekerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan hal ini ditunjukkan pada pekerjaan dan segala yang dihadapi dalam lingkungan kerja.

2. Dimensi kepuasan kerja

Luthans (2006) menyatakan bahwa pengaruh utama dari kepuasan kerja ditunjukkan sebagai berikut, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja, dan kondisi kerja.

a. Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal ini, pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

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.



b. Gaji

Gaji adalah sejumlah upah yang diterima dan tingkat ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding orang lain dalam organisasi. Gaji merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang untuk memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan untuk tingkat yang lebih tinggi. pegawai melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap organisasi. Benefit (gaji) tambahan juga penting, tapi tidak begitu berpengaruh.

c. Promosi

Kesempatan promosi merupakan suatu kesempatan untuk maju dalam organisasi. Dengan strategi perataan organisasi dan pemberian wewenang, promosi dalam pengertian tradisional, yang berarti manapaki tangga kesuksesan dalam organisasi.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan kemampuan penyelia (pemimpin) untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pada saat ini, dapat dikatakan bahwa ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dimensi pertama berpusat pada pegawai, diukur menurut tingkat penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada pegawai. Dimensi kedua adalah partisipasi atau pengaruh, pegawai berkemungkinan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepuasan mereka.



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

e. Rekan kerja

Ini merupakan tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada organisasi secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat dapat menjadi pendukung, pemberi kenyamanan, penasihat, dan pemberi bantuan pada anggota individu.

f. Kondisi kerja

Kondisi yang menyangkut dengan tempat bekerja pegawai.

3. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2002), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

a. Budaya organisasi

Glaser (dalam Koermono, 2005) yang mendefinisikan budaya organisasi adalah pola dari kepercayaan, simbol-simbol, ritual-ritual dalam mitos yang berkembang dari waktu ke waktu, serta berfungsi sebagai perekat yang menyatukan organisasi.

b. Komunikasi interpersonal

Individu mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada uang atau prestasi nyata dari pekerjaan tetapi pegawai juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Komunikasi dengan atasan dan pegawai merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Untuk memelihara dan mempertahankan komunikasi interpersonal yang baik perlu diterapkannya saling

menghargai, loyal dan toleransi antara satu dengan yang lain, sikap terbuka dan keakraban antara sesama pegawai Robbins (2002). Dukungan rekan kerja sangat diperlukan oleh pegawai untuk meningkatkan produktivitasnya dan berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Dukungan kerja dari pegawai lain dapat dalam wujud komunikasi interpersonal antara anggota organisasi yang berjalan dengan baik. Sehingga jika komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan baik, maka kepuasan kerja dari pegawai akan dapat tercapai.

c. Kerja yang menantang secara mental

Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberinya peluang untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka Robbins (2002).

d. Penghargaan yang sesuai

Pegawai menginginkan sistem pembayaran yang adil, tidak ambigu dan selaras dengan harapan-harapan mereka Robbins (2002)

e. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai berhubungan dengan lingkungan pegawai untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik Robbins (2002).

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.



Adapun faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Mullin (dalam Wijono 2010) adalah sebagai berikut :

- a. Faktor pribadi
Faktor pribadi diantaranya kepribadian, pendidikan, inteligensi dan kemampuan, usia, status perkawinan dan orientasi kerja.
- b. Faktor Sosial
Faktor sosial diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok, pokok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi dan organisasi informal.
- c. Faktor Budaya
Faktor budaya diantaranya sikap-sikap yang mendasari kepercayaan dan nilai-nilai.
- d. Faktor organisasi
Faktor organisasi diantaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi pegawai, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen dan kondisi-kondisi kerja.
- e. Faktor lingkungan
Faktor lingkungan diantaranya ekonomi, sosial, teknik dan pengaruh-pengaruh pemerintah.

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



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

Menurut Robbins dan Judge (2009) ada 21 faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah :

- a. Otonomi dan kebebasan
- b. Karir benefit
- c. Kesempatan untuk maju
- d. Kesempatan pengembangan karir
- e. Kompensasi/gaji
- f. Komunikasi antara pegawai
- g. Kontribusi pekerjaan terhadap sasaran organisasi
- h. Perasaan aman dilingkungan kerja
- i. Kefleksibelan untuk menyeimbangkan kehidupan dan persoalan kerja
- j. Keamanan pekerjaan
- k. *Training* spesifik pekerjaan
- l. Pengakuan manajemen terhadap kinerja pegawai
- m. Keberartian pekerjaan
- n. Jejaring
- o. Kesempatan untuk menggunakan kemampuan atau keahlian
- p. Komitmen organisasi untuk pengembangan
- q. Budaya organisasi secara keseluruhan
- r. Hubungan sesama pegawai
- s. Hubungan dengan atasan langsung
- t. Pekerjaan itu sendiri
- u. Keberagaman pekerjaan



Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain faktor budaya organisasi, komunikasi interpersonal, kerja yang menantang secara mental, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, faktor pribadi, faktor sosial, faktor budaya, faktor organisasi, faktor lingkungan, karir benefit, kesempatan untuk maju, kompensasi/ gaji, perasaan aman dilingkungan kerja, komitmen organisasi untuk pengembangan, pekerjaan itu sendiri dan keberagaman pekerjaan.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Suranto (2011) mengemukakan bahwa manusia berkomunikasi karena memiliki keinginan untuk saling berbicara, tukar menukar gagasan, berbagi pengalaman, ingin menciptakan hubungan baru, serta bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan. Keinginan tersebut dapat terpenuhi melalui interaksi dengan orang lain dengan komunikasi. Para ahli teori komunikasi mendefinisikan komunikasi interpersonal atau yang sering disebut sebagai komunikasi antarpribadi secara berbeda-beda. Peneliti mengambil dua dari tiga pengertian yang berhasil dikumpulkan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *Komunikasi Antar Manusia* (2011), yaitu sebagai berikut: (a) Definisi berdasarkan komponen (Bochner, 1978). Definisi ini menjelaskan komunikasi interpersonal dengan mengamati komponen utamanya, dalam hal ini, penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang

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.



untuk memberikan umpan balik segera. (b) Definisi berdasarkan hubungan diadik (Capella, 1987). Definisi ini menjelaskan komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Berikut ini adalah definisi tentang komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Devito: menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang, secara spontan dan informal.

Mulyono dkk (dalam Suranto 2011) memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antara individu di dalam kelompok kecil. Selanjutnya Tahar (2010) komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih dengan efek dan *feedback* langsung. komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan penyampaian dan penerimaan pesan secara timbal balik. Komunikasi interpersonal memiliki sifat-sifat (a) bersifat dua arah yang berarti melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, ada unsur dialogis dan (b) ditujukan kepada sasaran terbatas dan dikenal.

Komunikasi interpersonal dalam organisasi adalah sangat penting. Orang dengan keterampilan komunikasi baik membantu kelompok membuat lebih banyak keputusan inovatif dan dipromosikan lebih sering dari individu dengan kemampuan kurang berkembang. Robbins dan Judge (dalam Wibowo, 2014) melihat komunikasi interpersonal dalam cara bagaimana komunikasi dapat



dilakukan yaitu melalui *Oral communication*, *Written communication*, atau *Nonverbal communication*.

- a. *Oral communication*, Komunikasi lisan merupakan sarana utama untuk menyampaikan pesan. Bentuknya dapat berupa diskusi individu atau kelompok, dan desas-desus informal atau selentingan. Keuntungan komunikasi lisan adalah dalam kecepatan dan umpan balik. Kita dapat menyampaikan berita secara verbal dan menerima respon dalam waktu minimal.
- b. *Written communication*, Komunikasi tertulis dilakukan melalui memo, surat, *fax*, *e-mail*, *instan messaging*, *organization periodicals*, peringatan pada papan pengumuman dan cara lain yang disampaikan melalui kata tertulis atau simbol. Keuntungan komunikasi tertulis karena *tangible* dan *verifyable*. Ketika tercetak, baik *komunikator* (sumber) maupun *komunikan* (Penerima) mempunyai catatan komunikasi dan beritanya dapat disimpan untuk waktu tidak terbatas.
- c. *Nonverbal communication*, dalam penyampain pesan secara verbal, sering diikuti dengan pesan nonverbal. Tapi komponen nonverbal dapat pula berdiri sendiri. Wujud dapat berupa pandangan sekilas, tatapan, senyuman, mengurutkan dahi, atau gerakan tubuh.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antarpribadi yang merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian. komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran yaitu



tindakan penyampaian dan penerimaan pesan secara timbal balik, sehingga komunikasi interpersonal merupakan suatu hal yang penting bagi pencapaian keberhasilan organisasi.

2. Dimensi Komunikasi Interpersonal

De Vito (2011) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut.

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu: *komunikator* (sumber) harus terbuka pada *komunikan* (Penerima) demikian juga sebaliknya, kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggung jawabkannya.

b. Empati (*Emphaty*)

Empati didefinisikan oleh sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Langkah kedua dengan mencoba mengerti alasan yang membuat orang itu memiliki perasaan tersebut. Ketiga, mencoba merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut

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.



pandangannya. Empati dapat dikomunikasikan secara verbal ataupun nonverbal.

c. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Dukungan meliputi tiga hal pertama, *descriptiveness*, dipahami sebagai lingkungan yang tidak dievaluasi menjadikan orang bebas dalam mengucapkan perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya dijadikan bahan kritikan terus menerus. Kedua, *spontaneity* dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga, *provisionalism* dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (*open minded*).

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Tidak akan pernah ada dua orang yang sama-sama setara dalam semua hal. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya,

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.



harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang akan disumbangkan. Kesamaan dalam suatu komunikasi akan menjadikan suasana komunikasi yang akrab, sebab dengan tercapainya kesamaan kedua belah pihak baik *komunikan* (Penerima) maupun *komunikator* (sumber) akan berinteraksi dengan nyaman.

3. Faktor-faktor Komunikasi Interpersonal

Luhandi (1987) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara lain:

- a. Faktor psikologis yaitu segala sesuatu yang ada dibenak *komunikator* (sumber) dan *komunikan* (Penerima) termasuk sikap dan situasi kejiwaan komunikator. Hal ini akan menggiring komunikasi yang terjadi menjadi formal, tidak formal, tegang atau bersahabat.
- b. Faktor fisik yaitu lingkungan fisik saat terjadi komunikasi. Lingkungan fisik akan mempengaruhi jenis komunikasi yang terjadi.
- c. Faktor sosial meliputi hubungan manusia satu dengan yang lain.
- d. Faktor budaya meliputi tradisi kebiasaan dan adat yang memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi karakter seseorang. Seluruh isi komunikasi akan mengikuti kebiasaan normal sesuatu budaya.
- e. Faktor waktu yaitu kapan sebuah komunikasi terjadi.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara lain faktor psikologis, faktor fisik, faktor sosial, faktor budaya dan faktor waktu



C. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi mengandung pengertian bahwa adanya komitmen dari pegawai terhadap organisasi dimana pegawai tersebut bekerja. Rahayu (2012) Komitmen organisasi ialah sikap pegawai yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan pada organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. Alan dan Meyer (1990) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah suatu identifikasi diri individu dalam organisasi, dimana keterlibatan individu dalam organisasi mengandung arti penting karena mampu memunculkan totalitas dalam bekerja, sehingga kinerja dapat meningkat.

Luthans (2006) mendefinisikan komitmen organisasi adalah (a) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu; (b) keinginan untuk bekerja keras sesuai keinginan organisasi; dan (c) keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.



Dari berbagai pengertian komitmen organisasi, maka dapat disimpulkan komitmen organisasi adalah perasaan dan sikap pegawai terhadap organisasinya, berupa keputusan individu untuk bertahan/ melanjutkan keanggotaanya dalam berorganisasi, serta dengan sepenuh hati menerima tujuan organisasi dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan organisasi.

2. Dimensi komitmen organisasi

Allan dan Meyer (1990) mengajukan tiga bentuk dimensi komitmen organisasi, dimensi tersebut terdiri atas:

- a. Komitmen afektif, yaitu keikatan emosional, identifikasi dan keterlibatan dalam suatu organisasi. Individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginan sendiri.
- b. Komitmen kontinuans, yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Individu memutuskan menetap pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan.
- c. Komitmen normatif, yaitu keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal pada organisasi tersebut.



3. Faktor-faktor Komitmen Organisasi

David (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu :

- a. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dan lain-lain.
- b. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tentang dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, dll.
- c. Karakteristik struktur, misalnya besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan terhadap pegawai.
- d. Pengalaman kerja, pengalaman kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen pegawai pada organisasi. Pegawai yang baru beberapa tahun bekerja dan pegawai yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tertentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

Steers (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu:

- a. Ciri pribadi pekerja, termasuk jabatan dalam organisasi dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap pegawai.
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan kerja.



- c. Pengalaman kerja, seperti organisasi kerja pada masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain yang mengutarakan dan membicarakan perasaan mengenai organisasi.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi antara lain faktor personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktur, pengalaman kerja, ciri pribadi pekerja, ciri pekerjaan dan pengalaman kerja.

D. Kerangka Berpikir

Kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai secara langsung dan membuat pegawai merasakan nyaman dalam bekerja. Secara umum kepuasan kerja dapat dipahami dari tiga aspek Luthans (2006), (a) kepuasan kerja merupakan respons emosional terhadap situasi kerja. (b) kepuasan kerja sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi atau melampaui harapan. Misalnya, jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bekerja terlalu keras dari pada yang lain dalam organisasi, tetapi menerima penghargaan yang lebih sedikit, maka mereka mungkin akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan, pimpinan, dan atau rekan kerja mereka dan mereka tidak puas. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa mereka diperlakukan dengan baik dan dibayar dengan pantas, maka mereka mungkin akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaan dan mereka merasa puas. (c) kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang berhubungan dengan pekerjaan.



Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya adalah komunikasi. Arus komunikasi yang tidak baik didalam organisasi atau sistem menjadi salah satu penyebab terjadinya komunikasi yang tidak efektif. Ketidak efektifan dalam komunikasi seringkali ditimbulkan oleh masalah individu yang berakibat pada masalah dalam organisasi. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu yang diharapkan oleh karyawan 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. As'ad (2004) mengatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Muhammad (2000) menambahkan ada dua faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapat informasi yang dibutuhkannya mengenai pekerjaannya dan yang ke dua karena hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik. Dengan demikian dapat dilihat komunikasi interpersonal merupakan faktor dari kepuasan kerja.

Keterkaitan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja dapat digambarkan dari hasil penelitian Rizki (2010), mengatakan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Muhammad (2000) mengatakan pentingnya komunikasi untuk mengatasi rasa ketidakpuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang cukup kepada pegawai sehingga mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan merasa puas dengan hasil yang dilakukannya.



Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan, informasi, pikiran, sikap tertentu antara dua orang dan diantara individu itu terjadi pergantian pesan baik sebagai *komunikan* (Penerima) atau *komunikator* (sumber) dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenal permasalahan yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan tingkah laku sehingga komunikasi interpersonal itu menjadi penting. Devito mengatakan komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang, secara spontan dan informal.

Hal lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komitmen pegawai pada organisasi. Salah satu faktor yang mendukung seseorang untuk tetap bertahan dalam sebuah organisasi adalah komitmen organisasi yang tinggi. Menurut Sopiah (2008) komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. pegawai yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasinya merupakan suatu modal dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi organisasi. Komitmen yang diberikan kepada organisasi juga diperlukan untuk menyelesaikan masalah-masalah internal organisasi seperti berkurangnya biaya kegiatan operasional dan konflik dalam organisasi. Komitmen yang kuat memungkinkan setiap pegawai untuk berusaha menghadapi tantangan dan tekanan yang ada. Keberhasilan dalam menghadapi tantangan tersebut akan menumbuhkan rasa kebanggaan tersendiri terhadap organisasinya.

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.



Komitmen organisasi adalah perasaan dan sikap pegawai terhadap organisasinya, berupa keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi, serta dengan sepenuh hati menerima tujuan organisasi dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan organisasi. Alan dan Meyer (1990) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah suatu identifikasi diri individu dalam organisasi, dimana keterlibatan individu dalam organisasi mengandung arti penting karena mampu memunculkan totalitas dalam bekerja, sehingga kinerja dapat meningkat.

Dari konsep teori organisasi, komitmen pegawai itu merupakan hal yang penting bagi organisasi, terutama untuk menjaga kelangasungan dan pencapaian tujuan. Namun untuk memperoleh komitmen yang tinggi, diperlukan kondisi-kondisi yang memadai untuk mencapainya. Komitmen dapat diidentifikasi sebagai upaya mencapai tujuan organisasi dengan kemauan mengarahkan segala daya untuk kepentingan organisasi dan keterkaitan untuk tetap menjadi bagian organisasi Mowday dkk (1979). Dalam organisasi, komitmen sering kali dikaitkan dengan kepuasan kerja. asumsinya semakin tinggi komitmen organisasi pada pegawai maka semakin tinggi kepuasan kerja pada pegawai. Alan dan Meyen (1990) menyatakan bahwa ketiga komponen komitmen ini secara konseptual maupun empiris terpisah satu sama lain. walaupun masing-masing komponen mewakili keterkaitan antara individu dengan organisasi, namun bentuk keterkaitannya bervariasi. Penyebab dan dampaknya pun berbeda-beda. Dampak terhadap kinerja lebih nyata pada komitmen afektif. Kesediaan pegawai untuk menyumbangkan tenaganya bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi juga

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 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

dipengaruhi secara signifikan oleh bentuk komitmennya terhadap organisasi Hackett dkk (1994). Penyebab dari komitmen afektif lebih banyak terkait dengan pengalaman dalam pekerjaan yang dapat memuaskan kebutuhan individu secara psikologis sehingga mereka merasa nyaman dan kompeten dalam menjalankan peran mereka dalam pekerjaan. Disisi lain, penyebab dari berkembangnya komitmen kontinuans dan komitmen normatif lebih banyak terkait dengan hal-hal diluar pengalaman kerja yang bersifat langsung. Komitmen dari rekan kerja, dapat diandalkannya organisasi tempat kerja dan bentuk manajemen partisipatif. Sementara komitmen kontinuans berkembang sebagai hasil dari berbagai kejadian yang meningkatkan harga yang harus ditanggung apabila meninggalkan organisasi. Senioritas, kepuasan karier, uang pensiun, dukungan dari rekan kerja adalah hal-hal yang dipertimbangkan akan memiliki kaitan yang kuat dengan komitmen kontinuans. Penelitian yang dilakukan Asfiah (2011) mengemukakan pendapat terdapat hubungan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja.

Mengingat pentingnya komunikasi interpersonal dan komitmen keorganisasi terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan kerangka berfikir diatas penelitian ini ingin mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja pada pegawai UIN Suska, merupakan lembaga yang dalam lembaga pendidikan tertinggi yang ada di Riau.

E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai UIN SUSKA Riau.



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.