

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 LANDASAN TEORI

### A. Kepuasan Kerja

#### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Luthans, (2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “Keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.” Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Greenberg (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, Vecchio (1995) menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang terhadap pekerjaan (dalam Widodo, 2011). Munandar (2001) juga 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..

Menurut Rivai & Sagala (2009), Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan



tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan perasaan atas sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puasnya seseorang dalam bekerja.

Dari pendapat-pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan senang, tidak senang, puas, tidak puasnya seseorang mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilainya penting.

## 2. Dimensi Kepuasan Kerja

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

- a. *Pekerjaan itu sendiri*, dalam hal ini, pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja, dan jika persyaratan kreatif pekerjaan terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas.
- b. *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.

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.

2. Dilarang mengumumkannya 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

Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan. 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 perusahaan.
- 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 karyawan, diukur menurut tingkat ketika penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Dimensi kedua adalah partisipasi atau pengaruh, karyawan berkemungkinan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepuasan mereka.
- 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 karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat dapat menjadi pendukung, pemberi kenyamanan, penasihat, dan pemberi bantuan pada anggota individu.
- f. *Kondisi Kerja*, kondisi kerja menyangkut dengan suasana tempat bekerja.



Dimensi-dimensi di atas biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja pada karyawan. Rivai & Sagala (2009) juga merekomendasikan faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, yaitu:

- a. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.
- b. Supervisi
- c. Organisasi dan manajemen
- d. Kesempatan untuk maju
- e. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya intensif
- f. Rekan kerja
- g. Kondisi kerja

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kepuasan kerja, meliputi: pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja, kondisi kerja, organisasi dan manajemen.

### 3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2002) ada empat faktor yang menentukan atau mendorong kepuasan kerja, yaitu pekerjaan yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung dan rekan kerja yang mendukung.

Berikut beberapa hal yang menjelaskan faktor-faktor tersebut:



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

a. Pekerjaan yang menantang

Pekerjaan yang menantang adalah pekerjaan-pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan dan menawarkan satu *varietas* tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baiknya melakukan pekerjaan itu, yang secara mental menantang.

b. Ganjaran yang pantas

Individu-individu yang berpandangan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka/

c. Kondisi kerja yang mendukung (Iklim Organisasi)

Kondisi kerja atau disebut juga iklim organisasi, berperan sebagai pendukung dimana antar sesama karyawan memberikan perhatian terhadap lingkungan kerja mereka yang menyangkut kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk dapat bekerja dengan baik.

d. Rekan kerja yang mendukung (komunikasi interpersonal)

Memiliki rekan kerja yang *supportif*, bersahabat, serta memiliki komunikasi yang baik antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.

## B. Iklim Organisasi

### 1. Defenisi Iklim Organisasi

Organisasi yang dipandang sebagai suatu sistem sosial dalam perjalanannya selalu dipengaruhi oleh lingkungannya, baik internal maupun eksternal. Menurut Litwin dan Stringer ( dalam Wirawan, 2007) bahwa iklim



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

organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakter atau sifat organisasi.

Istilah iklim organisasi (*organizational climate*) pertama kalinya dipakai oleh Kurt Lewin pada tahun 1930-an, yang menggunakan istilah iklim psikologi (*psychological climate*). Kemudian istilah iklim organisasi dipakai oleh R. Tagiuri dan G. Litwin. Tagiuri mengemukakan sejumlah istilah untuk melukiskan perilaku dalam hubungan dengan latar atau tempat (*setting*) dimana perilaku muncul: lingkungan (*environment*), lingkungan pergaulan (*milieu*), budaya (*culture*), suasana (*atmosphere*), situasi (*situation*), pola lapangan (*field setting*), pola perilaku (*behavior setting*), dan kondisi (*conditions*) (Stringer, 2002).

Defenisi mengenai iklim organisasi dikemukakan oleh beberapa ahli. Para ahli barat mengartikan iklim sebagai unsur fisik, dimana iklim sebagai suatu atribusi dari organisasi atau sebagai suatu atribusi dari pada persepsi individu sendiri (Wirawan 2007). Menurut Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi anggota mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian yang akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya. Kemudian dikemukakan oleh Simamora (2004) bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi.



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

Iklm organisasi mempengaruhi praktik kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi, perlu diketahui bahwa setiap organisasi memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

Sedangkan menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007), iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlansung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Sedangkan menurut Davis dan Newstorm (2011) bahwa iklim organisasi merupakan sebuah konsep yang menggambarkan suasana internal lingkungan organisasi yang dirasakan oleh anggotanya selama beraktifitas dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Davis dan Newstrom (2001) memandang iklim organisasi sebagai kepribadian sebuah organisasi yang membedakan dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi.

Iklm tidak dapat dilihat dan disentuh, tapi iklim ada dan dapat dirasakan. Iklim dipengaruhi hampir oleh semua hal yang akan terjadi dalam suatu organisasi (Saputra, dkk, 2013). jika sebuah organisasi ingin berhasil dalam mewujudkan cita cita dan tujuannya secara utuh dan sempurna, maka dibutuhkan individu-individu yang handal sebagai sumber daya yang akan memegang kendalai tali organisasi. Agar sumber daya manusia di dalam



organisasi dapat berkerja secara optimal dan memiliki loyalitas yang tinggi, maka organisasi harus menciptakan iklim yang baik dan menyenangkan. Sehingga sumber daya manusia yang telah terbentuk kualitasnya dapat dipertahankan dan mereka memiliki prestasi kerja tinggi.

Muhammad (2001) mengatakan iklim organisasi adalah kualitas yang relatif abadi dari lingkungan internal organisasi yang dialami oleh anggota-anggotanya, mempengaruhi tingkah laku mereka serta dapat diuraikan dalam istilah nilai-nilai suatu set karakteristik tertentu dari lingkungan.

Dari pendapat diatas maka penulis menyimpulkan iklim organisasi merupakan satu konsep yang menggambarkan tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang mempengaruhi perilaku anggota organisasi dalam melaksanakan perkerjanya.

## 2. Dimensi Iklim Organisasi

Robert Stingers (Wirawan, 2007), mengatakan bahwa untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang terdiri dari:

### a. Struktur

Dimensi ini berkaitan dengan tugas yang terorganisir dengan baik, dan tujuan dirumuskan secara jelas, struktur juga memberikan batasan-batasan melalui peraturan, prosedur, kebijaksanaan, dan praktek yang harus ditaati dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban mereka.

### b. Standar-standar

Dimensi ini berkaitan dengan penekanan yang dilakukan oleh pihak organisasi untuk melakukan yang terbaik agar memenuhi sasaran yang



dapat dicapai berdasarkan target yang ditetapkan. Sasaran ini dibebankan pada individu maupun terhadap kelompok kerjanya.

c. Tanggung Jawab

Dimensi ini berkaitan dengan rasa tanggung jawab yang harus dimiliki oleh setiap anggota dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta adanya rasa percaya antara satu dengan lainnya maupun dengan atasan.

d. Penghargaan

Dimensi ini berkaitan dengan penghargaan yang diperoleh anggota karena pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan baik, tidak hanya sekedar hukuman ketika terdapat kesalahan yang diperbuat oleh anggota akan tetapi juga dorongan untuk maju atau kritik yang membangun, termasuk juga kebijakan tentang promosi karir ataupun hal lain.

e. Dukungan

Dimensi ini berkaitan dengan dukungan yang positif yang dirasa dari atasan dan anggota didalam kelompoknya, penekanannya terhadap dukungan timbal balik dari atas dan dibawah. Jadi dimensi ini berbicara tentang adanya saling dukungan diantara sesama anggota yang setingkat maupun dukungan timbal balik (saling mendukung) antara anggota dan pimpinan sehingga terciptanya harmonisasi antar anggota organisasi.

a. Komitmen

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal untuk meningkatkan

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.

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



citra kantor kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar dimata masyarakat. Level rendah komitmen artinya pegawai merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya dalam arti bahwa pegawai bersikap acuh tak acuh terhadap citra instansi dimata masyarakat baik itu buruk maupun sebaliknya.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi

Robert Stringer (Dalam Wirawan, 2007) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi terjadinya iklim suatu organisasi, yaitu lingkungan eksternal, strategi, praktik kepemimpinan, pengaturan organisasi dan sejarah organisasi. Masing-masing faktor ini sangat menentukan, oleh karena itu orang yang ingin mengubah iklim organisasi harus mengevaluasi masing-masing faktor tersebut. Untuk lbih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

#### a. Lingkungan eksternal.

Industri atau bisnis yang sama mempunyai iklim organisasi umum yang sama. Misalnya, iklim organisasi umum perusahaan asuransi umumnya sama, demikian juga dengan iklim organisasi pemerintah, sekolah, atau perusahaan industri, mempunyai iklim umum yang sama. Kesamaan faktor umum tersebut disebabkan lingkungan eksternal organisasi.

#### b. Strategi organisasi.

Kinerja suatu organisasi tergantung pada strategi (apa yang diupayakan untuk dilakukan), energi yang dimiliki oleh anggota untuk melaksanakan pekerjaan yang diperlukan oleh strategi, dan faktor-faktor lingkungan penentu dari level energi tersebut. Strategi yang berbeda menimbulkan



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

pola organisasi yang berbeda. Strategi mempengaruhi iklim organisasi secara tidak langsung.

c. Pengaturan organisasi.

Pengaturan organisasi mempunyai pengaruh paling kuat terhadap iklim organisasi. menurut Stringer (Dalam Wirawan, 2007), banyak sekolah di Amerika Serikat yang menjadi contoh baik bagaimana pengaturan organisasi menentukan iklim organisasi.

d. Kekuatan sejarah.

Semakin tua umur organisasi semakin kuat pengaruh kekuatannya. Pengaruh tersebut dalam bentuk tradisi dan ingatan yang membentuk harapan anggota organisasi dan mempunyai pengaruh terhadap iklim organisasinya.

e. Kepemimpinan.

Perilaku pemimpin mempengaruhi iklim organisasi yang kemudian mendorong motivasi individu. Motivasi individu merupakan pendorong utama terjadinya kinerja.

## C. Komunikasi Interpersonal

### 1. Pengertian komunikasi interpersonal

Menurut Devito (1997) *“the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback”*. Pada konsep ini Devito (1997) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman



- 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

dan penerimaan pesan-pesan antara dua individu atau diantara sekelompok kecil individu dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Lebih lanjut Devito (1997) menjelaskan bahwa percakapan antara seseorang ayah dengan anak, atasan dan bawahan, karyawan dengan karyawan, dan lain sebagainya termasuk komunikasi interpersonal karena terjadi antara dua individu.

Berkaitan dengan umpan balik yang dijelaskan oleh Devito dalam konsep komunikasi interpersonal yang ia kemukakan, hal yang sama juga dikemukakan oleh Muhammad. Menurut Muhammad (1995) komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi antara individu satu dengan individu lainnya yang dapat langsung diketahui respon balikkannya dan dengan bertambahnya individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut maka menjadi bertambah komplekslah komunikasi tersebut.

Selain itu, beberapa ahli menyatakan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka langsung, seperti yang dijelaskan oleh Mulyana (2007), komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap individu menangkap reaksi individu lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Hal ini diperjelas oleh Vardiansyah (2004) yang menyatakan komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka atau menggunakan media antarpribadi (non media massa), seperti telepon dan lain-lain. Sedangkan menurut Barnlund dalam Liliweri (1991) bahwa komunikasi interpersonal biasanya dihubungkan



dengan pertemuan antar dua individu, atau tiga individu yang terjadi secara sangat spontan dan tidak berstruktur.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara orangtua dan anak merupakan proses pengiriman pesan dari orangtua dan diterima oleh anak dengan efek dan umpan balik yang langsung dapat dilihat atau dirasakan oleh kedua belah pihak.

## 2. Aspek-aspek komunikasi interpersonal

Untuk mengukur kualitas komunikasi interpersonal perlu diketahui aspek-aspek yang ada pada komunikasi interpersonal itu sendiri. Menurut Devito (1997) komunikasi interpersonal memiliki aspek-aspek sebagai berikut :

### a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan yang dimaksud adalah mencakup keinginan untuk saling memahami informasi mengenai diri sendiri, keinginan untuk bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan individu lain. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal memungkinkan para pelakunya untuk membicarakan masalah-masalah yang dialami oleh kedua belah pihak. Kualitas keterbukaan mengacu pada sikap dapat menerima masukan dari orang lain. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap positif. Hal ini disebabkan dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.



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

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan individu untuk mengetahui apa yang sedang dialami individu lain melalui sudut pandang dan kacamata individu lain tersebut. Dengan kata lain berempati adalah kemampuan individu untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain. Dalam arti bahwa individu secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami oleh individu lain. Individu yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman individu lain baik perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

c. Dukungan (*Supportiveness*)

Dukungan mengandung arti bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi merasa tidak ada serangan atau tekanan. Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka, sehingga komunikasi tersebut akan menghasilkan umpan balik yang sewajarnya.

d. Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi mencakup sifat positif terhadap diri sendiri, orang lain, dan situasi komunikasi. Perasaan-perasaan negatif biasanya membuat komunikasi menjadi lebih sulit dan dapat menyebabkan perpecahan atau konflik. Sikap positif juga bisa diungkapkan lewat kalimat-kalimat yang diutarakan.



e. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, sering adanya ketidaksetaraan. Salah seorang individu mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, dan lebih atletis dari pada individu lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan antarpribadi yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada dari pada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitasnya. Menurut Lunandi (1994) ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Citra diri (*Self image*)

Setiap individu mempunyai gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi individu. Individu belajar menciptakan



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

citra diri melalui hubungannya dengan individu lain, terutama individu lain yang penting baginya.

b. Citra pihak lain (*The image of the others*)

Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan individu berkomunikasi. Di pihak lain, individu yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khusus bagi dirinya. Dalam konteks orangtua anak, citra pihak lain diberikan oleh orangtua terhadap anak atau anak terhadap orangtua. Terkadang proses komunikatif dapat berjalan dengan lancar, tenang dan jelas. Namun proses komunikatif juga bisa menjadi canggung, gugup dan bingung. Hal ini menjelaskan bahwa pada saat orangtua dan anak berkomunikasi terdapat peran citra pihak lain yang diberikan oleh orang tua maupun anak.

c. Lingkungan Fisik

Tingkah laku individu berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat memiliki kondisi grafis yang berbeda-beda pula, sehingga kondisi geografis tersebut menjadi faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai contoh keluarga yang mempunyai lingkungan fisik di tepian pantai akan berkomunikasi dengan nada keras agar pesan dapat diterima oleh orangtua atau anak karena adanya dampak *noise* yang disebabkan oleh suara ombak di pantai. Hal ini tentunya tidak akan terjadi pada keluarga yang mempunyai lingkungan fisik di pinggiran hutan yang berkomunikasi dengan nada lebih pelan karena tidak ada dampak *noise*.



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

d. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial berbeda dengan lingkungan fisik, lingkungan sosial mencakupi nilai-nilai dan norma-norma yang ada di tengah masyarakat, sehingga norma-norma dan nilai-nilai telah mengatur adat berbahasa yang sopan dan baik sesuai dengan tempat lingkungan sosial tersebut berada, sehingga individu yang tinggal di lingkungan sosial tersebut harus menjaga dan mentaatinya.

e. Kondisi

Kondisi mempunyai pengaruh terhadap komunikasi, baik itu kondisi fisik maupun emosional. Kondisi fisik yang sakit akan menjadikan individu kurang cermat dalam memilih kata-kata. Sedangkan kondisi emosional yang kurang stabil menyebabkan kurangnya pengendalian pesan yang ingin disampaikan. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman pesan dalam komunikasi tetapi juga mempengaruhi penerima pesan, maka tidak heran jika banyak terjadi miss-komunikasi antara orangtua dan anak yang disebabkan kondisi fisik dan kondisi emosional yang kurang stabil.

f. Bahasa tubuh (*body language*)

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata namun juga melalui bahasa tubuh. Bahasa tubuh juga sangat efektif dalam penyampaian komunikasi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal akan menjadi baik apabila di dalam komunikasi tersebut



memiliki citra diri dan citra pihak lain yang positif serta tidak merendahkan satu sama lainnya. Selain itu, lingkungan fisik, lingkungan sosial, kondisi dan bahasa tubuh yang baik juga akan mendorong proses komunikasi interpersonal menjadi lebih baik pula.

#### 4. Tujuan komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal yang baik sangat diperlukan bagi setiap individu, karena dengan terjalannya komunikasi interpersonal yang baik individu akan mengenal dirinya sendiri bahkan dunia luar dirinya. Menurut Muhammad dalam Septiannie (2010) menjelaskan bahwa terdapat enam tujuan penting dalam komunikasi interpersonal. Adapun tujuan komunikasi interpersonal dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Menemukan diri sendiri. Dalam pertemuan interpersonal, banyak sekali individu belajar tentang dirinya sendiri maupun orang lain, sehingga sebagian besar persepsi (pandangan hidup) yang individu bentuk merupakan hasil dari apa yang individu pelajari dalam pertemuan interpersonal tersebut, dengan cara membicarakan diri sendiri dengan orang lain. Individu memberikan sumber balikkannya yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku individu.
- b. Menemukan dunia luar. Dengan komunikasi interpersonal menjadikan diri individu lebih memahami tentang diri sendiri dan orang lain yang berkomunikasi dengannya. Hal ini menjadikan individu memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian orang lain.



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 Saifuddin Syarif Kasim Riau

- c. Membentuk menjaga hubungan yang penuh arti. Banyak dari waktu individu yang digunakan dalam berkomunikasi interpersonal dihabiskan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.
- d. Untuk bermain dan kesenangan. Bermain mencakup semua aktifitas yang mempunyai tujuan utama adalah untuk menerima kesenangan.

Dengan komunikasi, individu akan banyak mengetahui tentang dirinya, orang lain, serta obyek yang berada di sekitarnya. Komunikasi juga dibutuhkan untuk menjaga keharmonisan antara individu satu dan individu lainnya sehingga dengan berkomunikasi dengan baik maka individu akan mudah mengenal dirinya serta tidak mengalami kesulitan dalam membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Selain itu komunikasi bisa diperuntukkan dalam tindakan konseling dan terapi dalam rangka mengubah perilaku individu.

#### D. Kerangka Berfikir

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Luthans (2006) tentang kepuasan kerja, teori Litwin dan Stinger (2007) tentang iklim organisasi yang menjadi dasar pemikiran peneliti dalam melakukan penelitian. Devito (1997) tentang komunikasi interpersonal yang menjadi dasar pemikiran peneliti dalam melakukan penelitian.

Dalam menciptakan perusahaan yang mampu bersaing dalam era modren ini, dituntut agar karyawan untuk memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Kepuasan kerja mutlak dibutuhkan dalam perusahaan agar karyawan dapat menikmati pekerjaannya sehingga terget-target di dalam perusahaan dapat tercapai.



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.

perusahaan dituntut untuk memberikan perhatian dalam pemenuhan pengharapan yang diinginkan karyawannya agar kepuasan kerja pada karyawan dapat tercipta. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Nasution (2009) menyarankan usaha-usaha mendasar yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu dalam perusahaan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Locke (dalam Luthans, 2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “Keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.” Dengan kata lain, Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Selanjutnya Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki lima dimensi yakni : pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja kondisi kerja sebagai dimensi kepuasan kerja itu sendiri.

Kepuasan kerja tidak semata-mata ada pada dalam diri karyawan. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya sebuah kepuasan kerja pada karyawan. Salah satunya adalah iklim organisasi, dengan iklim organisasi yang baik hubungan atau kerjasama pada setiap anggota dalam perusahaan akan ikut baik pula, penataan susunan organisasi akan rapi dan prosedur kerja dalam perusahaan akan maksimal. Iklim organisasi yang tinggi merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan kerja pada karyawan. Seperti yang telah dikemukakan Gibson, dkk (2000), dengan adanya iklim organisasi yang baik, lingkungan kerja atau lingkungan psikologis dalam organisasi yang dirasakan oleh para pekerja atau



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 Hidayatullah Riau

anggota organisasi baik, dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pekerja terhadap kepuasan pekerjaannya. Perilaku yang terdapat dalam organisasi akan dipengaruhi oleh iklim organisasi yang telah terbentuk. Iklim organisasi tersebut akan membentuk sikap sosial, toleransi, hormat menghormati, bekerja sama dalam menyelesaikan tugas, dan mempunyai loyalitas yang tinggi pada perusahaan.

Menurut Litwin dan Stringer (dalam Wirawan, 2007) bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set-karakter atau sifat organisasi. Selain itu, Stringer (dalam Wirawan, 2007) menambahkan bahwa karakteristik iklim organisasi dapat mempengaruhi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu, untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang terdiri dari: struktur, standar-standar, tanggung jawab, penghargaan, dukungan, dan komitmen.

Selain iklim organisasi, komunikasi interpersonal juga merupakan faktor terpenting dalam membangun kepuasan kerja pada karyawan. Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik, maka karyawan akan banyak mengetahui tentang dirinya, orang lain, serta obyek yang berada di sekitarnya. Komunikasi interpersonal juga dibutuhkan untuk menjaga keharmonisan antara sesama karyawan dalam sebuah perusahaan. Menurut Muhammad (1995) menjelaskan bahwa tujuan dalam komunikasi interpersonal salah satunya adalah mengubah sikap dan tingkah laku karyawan dengan pertemuan interpersonal, yang mana pertemuan secara *intens* akan mempengaruhi kepuasan karyawan satu dengan



karyawan lainnya. Berdasarkan pandangan Muhammad (1995) tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan komunikasi interpersonal yang baik antara sesama karyawan, dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan dengan keterkaitan hubungan yang harmonis antar sesama karyawan dan pemimpin perusahaan tersebut.

Devito (1997) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua individu atau diantara sekelompok kecil individu dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Muhammad. Menurut Muhammad (1995) komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi antara individu satu dengan individu lainnya yang dapat langsung diketahui respon balikkannya dan dengan bertambahnya individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut maka menjadi bertambah komplekslah komunikasi tersebut.

Devito (1997) menjelaskan aspek-aspek komunikasi interpersonal yang terdiri dari aspek : keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*suportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Berdasarkan uraian di atas, jelaslah bahwa iklim oerorganisasi dan komunikasi interpersonal mempunyai peran yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan, semakin baik iklim kerja dan komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerjayang dimiliki oleh karyawan tersebut.

**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.

## E. Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: “terdapat hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan”. Artinya semakin tinggi iklim organisasi dan komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula kepuasan kerja pada karyawan. Sebaliknya, semakin rendah iklim organisasi dan komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula kepuasan kerja pada karyawan.