

## **NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi  
Lamp. : 6 Eksamplar

Palopo, 22 Pebruari 2014

Kepada Yth.  
**Ketua Jurusan Dakwah STAIN Palopo**  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Akbar  
NIM : 09.16.6.002  
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Judul skripsi : Korelasi Antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.  
Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Pembimbng,

**Drs. Syahruddin, M.HI**  
NIP. 19651231 199803 1 007

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “Korelasi Antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu”, yang ditulis oleh:

Nama : Akbar  
NIM : 09.16.6.002  
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Jurusan : Dakwah

Disetujui untuk diajukan pada ujian *munaqasyah*.  
Demikian untuk proses serlanjutnya.

Palopo, 21 Pebruari 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Syahruddin, M.HI**  
NIP. 19651231 199803 1 007

**Amrul Aysar Ahsan,  
S.Pd.I.,M.PSi**  
NIP. 19810521 200801 1 006

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar  
NIM : 09.16.6.002  
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Jurusan : Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/ karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri, kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 21 Pebruari 2014  
Yang membuat pernyataan,

**A K B A R**  
NIM. 09.16.6.002

## **PENGESAHAN**

## PRAKATA



Segala puji bagi Allah, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, semoga shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad saw, keluarganya, para sahabat dan seluruh ummat yang mengikuti jejaknya. Rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah swt, karena dengan Rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan, sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komunikasi Islam pada Jurusan Dakwah STAIN Palopo.

Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat teratasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nihaya M., M.Hum, selaku Ketua STAIN Palopo, yang senantiasa membina Perguruan Tinggi di mana penyusun menimba ilmu pengetahuan.
2. Ketua Jurusan Dakwah Drs. Masmuddin, M.Ag dan Sekretaris Jurusan Dakwah Drs. Efendi P., M.Sos.I yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan studi selama mengikuti pendidikan di STAIN Palopo
3. Drs. Syahruddin, M.HI selaku Pembimbing I dan Amrul Aysar Ahsan, S.Pd.I., M.Psi selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan skripsi penulis sehingga dapat terselesaikan.
4. Kepala Perpustakaan beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup STAIN Palopo yang telah banyak membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur-literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta yang telah memelihara dan mendidik sejak lahir hingga dewasa dengan penuh pengorbanan lahir dan batin, serta segenap keluarga atas segala dorongan yang diberikan.

Semoga segala bentuk dukungan, bantuan yang telah diberikan bernilai pahala di sisi Allah swt. Semoga skripsi ini bermanfaat baik bagi penulis, masyarakat dan pemerintah Luwu Utara, bagi agama, bangsa dan negara. Amin.

Palopo, 21 Pebruari 2014  
Penyusun,

**A K B A R**  
NIM. 09.16.6.002

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PERNYATAAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian.....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	10
C. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	12
D. Komponen Komunikasi Interpersonal.....	14
E. Pengertian dan Teori Kepuasan Kerja.....	20
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	24
G. Pengaruh dan Respon Karyawan terhadap Kepuasan Kerja.....	26
H. Kerangka Pikir.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Informan Penelitian.....	30
C. Jenis dan Sumber Data.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
F. Kerangka Isi Penelitian.....	32

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	35
1. Profil Singkat Lokasi Penelitian.....	36
2. Deskripsi Komunikasi Interpersonal.....	38
3. Deskripsi Kepuasan Kerja.....	47
B. Pembahasan.....	53
1. Bentuk Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu.....	53
a. Komunikasi Interpersonal.....	53
b. Kepuasan Kerja Karyawan.....	55
2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja.....	57

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59

#### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Dimensi keterbukaan komunikasi interpersonal.....	36
Tabel 4.2	Dimensi keterbukaan komunikasi interpersonal.....	37
Tabel 4.3	Dimensi keterbukaan komunikasi interpersonal.....	38
Tabel 4.4	Dimensi empati dalam komunikasi interpersonal.....	39
Tabel 4.5	Dimensi empati dalam komunikasi interpersonal.....	40
Tabel 4.6	Dimensi empati dalam komunikasi interpersonal.....	40
Tabel 4.7	Dimensi sikap positif dalam komunikasi interpersonal 41	
Tabel 4.8	Dimensi sikap positif dalam komunikasi interpersonal 42	
Tabel 4.9	Dimensi kesiapan, kesegaran dalam komunikasi interpersonal.....	43
Tabel 4.10	Dimensi kesiapan, kesegaran dalam komunikasi interpersonal.....	44
Tabel 4.11	Dimensi <i>interaction management</i> dalam komunikasi interpersonal.....	45
Tabel 4.12	Dimensi <i>expresiveness</i> dalam komunikasi interpersonal 46	
Tabel 4.13	Dimensi <i>other-orientation</i> dalam komunikasi interpersonal.....	47
Tabel 4.14	Faktor hygiene kepuasan kerja.....	48
Tabel 4.15	Faktor motivator kepuasan kerja.....	49

## **ABSTRAK**

**Akbar, 2014.** "Korelasi Antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu ". Skripsi. Jurusan Dakwah. Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI). Pembimbing (I) Drs. Syahruddin, M.HI (2) Amrul Aysar Ahsan, S.Pd.I.,M.PSi

Kata Kunci : Korelasi, komunikasi interpersonal, kepuasan kerja.

Skripsi ini mengkaji korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dan korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

Penelitian ini didesain dengan menggunakan pendekatan interaksionisme simbolik dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan penelitian interaksionisme simbolik adalah sebuah penelitian yang didasarkan pada anggapan bahwa individu-individu pada suatu kelompok berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol yang di dalamnya berisi tanda-tanda, isyarat, dan kata-kata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu yang diukur melalui tujuh dimensi efektivitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan adalah baik; (2) komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja bawahan. Semakin baik komunikasi interpersonal yang berlangsung, maka semakin baik pula kinerja bawahan, begitupun sebaliknya, semakin buruk komunikasi interpersonal, maka semakin buruk pula kinerja bawahan sehingga kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal.

**KORELASI ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KEPUASAN  
KERJA DI KANTOR CAMAT PONRANG SELATAN  
KABUPATEN LUWU**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Komunikasi Islam  
(S.Kom.I) pada Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Palopo

**Oleh,  
A K B A R  
NIM. 09.16.6.002**

**PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM JURUSAN DAKWAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PALOPO  
2015**

**KORELASI ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KEPUASAN  
KERJA DI KANTOR CAMAT PONRANG SELATAN  
KABUPATEN LUWU**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Komunikasi Islam  
(S.Kom.I) pada Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Palopo

**Oleh,**  
**A K B A R**  
NIM. 09.16.6.002

**Dibimbing oleh:**  
1. Drs. Syahruddin, M.HI  
2. Amrul Aysar Ahsan, S.Pd.I.,M.Psi.

**PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM JURUSAN DAKWAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**

**(STAIN) PALOPO  
2014**

**2014  
KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**JAHIDIN PATADARI**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**HARIS**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Abdul Salam  
NIM : 08.16.6.0005  
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Jurusran : Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**HASRUM JAYA**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Abdul Salam  
NIM : 08.16.6.0005  
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Jurusan : Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**ABDUL WAHID  
KALADEN**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**ANDI SURIADI**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**ARMAN**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**WAWAN**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**J U W A**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**MUDJAHIDIN IBRAHIM**

## **KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa (i) yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	:	Abdul Salam
NIM	:	08.16.6.0005
Prodi	:	Komunikasi Penyiaran Islam
Jurusan	:	Dakwah

Benar telah melakukan wawancara guna penulisan skripsi yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah Luwu Utara terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pemuda di Desa Dandang dan Buangin Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara (Studi Analisis Komunikator), untuk menyelesaikan studi pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan seperlunya.

Luwu Utara, 24 Pebruari 2014

**BAHRUM**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang***

Manusia merupakan motor penggerak sumber daya yang ada dalam rangka aktifitas dan rutinitas dari sebuah organisasi atau perusahaan. Sebagaimana diketahui sebuah organisasi atau perusahaan, di dalamnya terdiri dari berbagai macam individu yang tergolong dari berbagai status yang mana status tersebut berupa pendidikan, jabatan dan golongan, pengalaman, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pengeluaran, serta tingkat usia dari masing-masing individu tersebut.<sup>1</sup> Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya.

Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi

---

<sup>1</sup>Malayu Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 147.

dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman.

Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami, sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, seperti konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang efektif dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, kepuasan kerja dan kinerja. Robbins mengatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik antarpribadi. Karena para individu menghabiskan hampir 70 % dari waktu terjadinya untuk berkomunikasi yaitu menulis, membaca, berbicara, mendengarkan sehingga beralasan untuk menyimpulkan bahwa salah satu kekuatan yang paling menghambat suksesnya kinerja kelompok adalah kurangnya komunikasi yang efektif.<sup>2</sup>

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut.<sup>3</sup> Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

---

<sup>2</sup>Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, terj. Benyamin Molan, (Klaten: PT Intan Sejati Klaten, 2006), h. 391-392.

<sup>3</sup>Stephen P. Robbin, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 36.

Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat dicapai. Menurut Robbins, kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.<sup>4</sup>

Kepuasan kerja karyawan akan menghasilkan kemajuan perusahaan masa kini maupun masa yang akan datang sehingga sangat diperlukan perhatian khusus dari perusahaan agar kepuasan kerja dapat meningkat. Hal ini tentulah tidak mudah karena biasanya organisasi dihadapkan kepada: merumuskan tujuan yang hendak dicapai, menetapkan berbagai sasaran yang ingin dituju, menetapkan berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan untuk mencapai sasaran, mengembangkan sistem dan mekanisme kerja yang tepat, mengalokasikan sumber dana, daya, peralatan serta tenaga manusia, memonitor hasil yang dicapai, melakukan berbagai penataan hubungan antar karyawan dalam unit organisasi sehingga mereka bergerak selaras, seirama, dan terkoordinasi dengan baik. Kegiatan-kegiatan inilah yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak terlepas pencapainnya dari kepuasan kerja karyawan yang ada dalam unit organisasi tersebut.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah komunikasi interpersonal, dengan komunikasi interpersonal

---

<sup>4</sup>Ibid., h. 36.

yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pentingnya komunikasi untuk mengatasi rasa ketidakpuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang cukup kepada karyawan sehingga mereka dapat

melakukan pekerjaan dengan baik dan merasa puas dengan hasil yang dilakukannya.<sup>5</sup>

Berdasarkan ilustrasi di atas, penulis tertarik untuk mengkaji komunikasi interpersonal di Kantor Desa Lampuara Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu yang disusun ke dalam sebuah judul penelitian yaitu: “Korelasi antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu”.

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu?
2. Bagaimana korelasi komunikasi interpersonal pimpinan dan kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu?

### ***C. Tujuan Penelitian***

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

---

<sup>5</sup>Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000),h. 79.

1. Mengetahui bentuk komunikasi inaterpersonal pimpinan dan kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu;
2. Mengetahui korelasi komunikasi interpersonal pimpinan dan kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu.

#### ***D. Manfaat Penelitian***

Melakukan sebuah penelitian tentunya diharapkan dapat membawa manfaat baik bagi pribadi peneliti, masyarakat, agama, bangsa dan negara. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat dalam hal:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah intelektual ilmu komunikasi khususnya komunikasi interpersonal sehingga dapat menjadi salah satu bahan bacaan dan rujukan dalam literatur dan kajian komunikasi organisasi dan perusahaan.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu pimpinan dan karyawan dalam rangka peningkatan kepuasan kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu.

#### ***E. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian***

Penelitian ini berjudul “Korelasi antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu”.

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda terhadap judul tersebut, maka penulis memberikan batasan definisi sesuai dengan maksud penelitian ini.

Penelitian ini didefinisikana sebagai studi terhadap aktivitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang terjadi di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu dan hubungannya terhadap perasaan dan kondisi emosional karyawan dalam memandang pekerjaan mereka

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***A. Penelitian Terdahulu yang Relevan***

Penelitian tentang komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja sejauh penelusuran penulis telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Berikut ini penulis paparkan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

1. Vemmylia, *Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN Cabang Binjai*, 2010, mengungkapkan bahwa hubungan interpersonal dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut juga menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja.<sup>1</sup>
2. N. A. Suryadhana, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada PT. TASPERN Persero) Kantor Cabang Utama Semarang*, 2012, mengungkapkan bahwa kepemimpinan, komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan

---

<sup>1</sup>Vemmylia, Skripsi: *Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN Cabang Binjai*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2005), h. i.

signifikan terhadap kepuasan kerja selanjutnya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja.<sup>2</sup>

3. Liche Seniati, *Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis terhadap Komitmen Dosen Pada Universitas Indonesia*, 2006, menyatakan bahwa bahwa masa kerja, trait kebaikan hati, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi, sedangkan iklim psikologis memberikan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan kerja. Temuan-temuan penelitian ini memperkuat penelitian-penelitian lain yang menunjukkan bahwa faktor pribadi dan faktor lingkungan mempengaruhi komitmen organisasi.<sup>3</sup>
4. Inna Mawaddah Ningsih, *Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Pengembangan Karir dengan Kepuasan Kerja*, 2013, menyatakan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dan pengembangan karir dengan kepuasan kerja. Mayoritas subjek penelitian memiliki kepuasan kerja, komunikasi interpersonal dan pengembangan karir pada kategori sedang.<sup>4</sup>

---

2N. A. Suryadhana, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada PT. TASPEN Persero) Kantor Cabang Utama Semarang*, (Semarang: STIE Dharmaputra, 2012), h. i.

3Liche Seniati, *Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis terhadap Komitmen Dosen Pada Universitas Indonesia*, (Depok: Universitas Indonesia, 2006), h. 1.

4Inna Mawaddah Ningsih, *Skripsi: Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Pengembangan Karir dengan Kepuasan Kerja*, (Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2013), h. 1.

5. Elita Loina, *Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Melalui Program Pelatihan Komunikasi Interpersonal pada Supervisor di PT. X*, 2012, menyatakan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal pada supervisor di PT X. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan kerja dan efektivitas komunikasi interpersonal atasan-bawahan.<sup>5</sup>

Dari beberapa penelitian di atas, dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu hal yang sangat menarik minat peneliti untuk dikaji dan dipelajari. Persamaan yang dapat dilihat dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah persamaan atas objek penelitian yaitu komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja, yang membedakan adalah variabel penentu kepuasan kerja. Vemmylia misalnya mengkaji hubungan interpersonal dan lingkungan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja, sedangkan Suryadhana memfokuskan pada variabel kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja, sementara Liche Seniati mengkaji faktor masa kerja, trait kepribadian, kepuasan kerja, dan iklim psikologis terhadap komitmen dosen, Inna Mawaddah Ningsih mengkaji komunikasi interpersonal dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja, sedangkan Elita Loina mengkaji peningkatan kepuasan kerja efektifitas komunikasi

---

<sup>5</sup>Elita Loina, *Tesis: Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Melalui Program Pelatihan Komunikasi Interpersonal pada Supervisor di PT. X*, (Depok: Universitas Indonesia, 2012), h. vi.

interpersonal melalui kegiatan pelatihan. Dengan demikian, dapat dipahamai bahwa variabel yang diteliti oleh peneliti terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yang membedakan adalah jumlah variabel yang diteliti serta variabel independen-depenen yang menjadi fokus penelitian.

### ***B. Pengertian Komunikasi Interpersonal***

Komunikasi merupakan unsur penting dalam menjalin hubungan antar manusia baik secara individu maupun kelompok dalam organisasi. Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal. Komunikasi adalah pengiriman informasi dari seseorang pengirim kepada seseorang penerima melalui penggunaan simbol-simbol umum.<sup>6</sup>

Dalam komunikasi diperlukan orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa non verbal, sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai harapan si pemberi informasi. Sebaliknya, ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa non verbal.

Komunikasi interpersonal diartikan sebagai proses komunikasi yang dilakukan seseorang dengan orang lain secara langsung.<sup>7</sup> Komunikasi interpersonal menekankan transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Scott dan Mitchell mengemukakan

---

<sup>6</sup>Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, Terj Vivin Andhika Yuwono dan Shekar Purwanti, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h. 198.

bahwa komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam kelompok atau organisasi, yaitu: pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi, dan informasi.<sup>8</sup>

Terdapat beberapa pengertian komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi. Menurut De Vito, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubungkan dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara, dan sebagainya.<sup>9</sup>

Deddy Mulyana menyatakan: “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.”<sup>10</sup>

Dengan demikian, dari beberapa pengertian komunikasi interpersonal tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik komunikasi interpersonal adalah terjadi diantara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, berlangsung secara tatap muka,

---

<sup>7</sup>Lilian Ofeinberg, *Applied Business Communication*, (California: Afred Publishing, 1994), h. 18.

<sup>8</sup>Stephen P. Robbins, *op.cit.*, h. 392.

<sup>9</sup>Joseph A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book*. (Edisi VI, New York: Herper Collins, 1992), h. 11.

<sup>10</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), h. 73.

bersifat interaktif dimana para pelaku komunikasi dapat saling bereaksi satu sama lain. Memperhatikan karakteristik komunikasi interpersonal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang paling efektif, karena para pelaku komunikasi dapat terus-menerus saling menyesuaikan diri baik dari segi isi pesan maupun dari segi perilaku, demi tercapainya tujuan komunikasi.

### ***C. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.***

Menurut De Vito, ada 5 (lima) tujuan utama dalam komunikasi interpersonal yaitu:<sup>11</sup>

- a. Belajar tentang diri sendiri, orang lain dan dunia

Melalui kegiatan komunikasi interpersonal, seseorang bisa mengatahui siapa yang sedang ia ajak berbicara, mengetahui pendapat orang lain terhadap dirinya sehingga ia dapat mengenal dirinya sendiri. Semakin melakukan aktivitas berkomunikasi dengan orang lain, maka semakin banyak mengenal karakter seseorang, dan juga semakin mengenal dirinya. Semakin banyak berkenalan dengan orang lain maka semakin banyak pengetahuan tentang lingkungan sekitar dan bahkan tentang dunia.

- b. Berhubungan dengan orang lain dan menjalin suatu ikatan

Tujuan komunikasi interpersonal yang kedua adalah untuk berhubungan dengan orang lain dan untuk membangun suatu ikatan (*relationship*). Melalui komunikasi

---

<sup>11</sup>Joseph A. DeVito, *op.cit.*, h. 15.

interpersonal seseorang dapat berkenalan dengan orang lain dan komunikasi interpersonal yang intensif dan efektif dapat menciptakan suatu ikatan batin yang erat. Hal ini terjadi ketika seseorang membangun dan memelihara persahabatan dengan orang lain yang sebelumnya tidak dikenal. Disamping itu, melalui komunikasi interpersonal ikatan kekeluargaan tetap bisa dipelihara dengan baik.

c. Mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang

Tujuan komunikasi interpersonal yang ketiga adalah untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi ditujukan untuk memengaruhi atau membujuk agar orang lain memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Contoh dari kegiatan komunikasi interpersonal seperti ini adalah ketika seorang pramuniaga menawarkan produk yang dijualnya.

d. Hiburan dan menenangkan diri

Tujuan komunikasi interpersonal yang keempat adalah untuk hiburan atau menenangkan diri sendiri. Banyak komunikasi interpersonal yang dilakukan yang sepertinya tidak memiliki tujuan yang jelas, hanya mengobrol ke sana ke mari, untuk sekedar melepaskan kelelahan setelah seharian bekerja, atau hanya untuk mengisi waktu ketika harus menunggu giliran diperiksa di rumah sakit. Sepertinya ini merupakan hal yang sepele, tapi komunikasi seperti itu pun penting bagi keseimbangan emosi, dan kesehatan mental.

e. Membantu orang lain

Tujuan komunikasi interpersonal yang kelima adalah untuk membantu orang lain. Hal ini terjadi misalnya ketika seorang klien berkonsultasi dengan seorang psikolog, atau seseorang yang sedang berkonsultasi dengan pengacara, atau kita yang mendengarkan seorang teman yang mengeluhkan sesuatu. Proses komunikasi interpersonal yang demikian merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran. Sifat komunikasi interpersonal yang tatap muka dan interaktif memungkinkan proses konsultasi berjalan dengan efektif, sehingga baik konsultan maupun klien bisa mengakhiri proses komunikasinya dengan lega dan menyenangkan.

**D. Komponen Komunikasi Interpersonal**

Menurut Suranto A. W komponen-komponen komunikasi interpersonal yaitu:<sup>12</sup>

a. Sumber/komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal

---

<sup>12</sup>Suranto A.W., *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 9.

komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

b. *Encoding-decoding*

*Encoding* adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan dikode atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut juga sebagai *Decoding*. Dalam komunikasi antarpribadi, karena pengirim juga bertindak sekaligus sebagai penerima, maka fungsi *encoding-decoding* dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi.<sup>13</sup>

c. Pesan

Merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

d. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi

---

<sup>13</sup>Joseph A. DeVito, *op.cit.*, h. 10.

interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

e. Penerima/ komunikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

f. Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

g. Gangguan (*noise*)

Gangguan atau noise atau barier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan phsikis.

#### h. Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkret dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Orang yang saling berkomunikasi tersebut adalah sumber dan penerima. Sumber melakukan encoding untuk menciptakan dan memformulasikan menggunakan saluran. Penerima melakukan decoding untuk memahami pesan, dan selanjutnya menyampaikan respon atau umpan balik. Tidak dapat dihindarkan bahwa proses komunikasi senantiasa terkait dengan konteks tertentu, misalnya konteks waktu. Hambatan dapat terjadi pada sumber, *encoding*, pesan, saluran, *decoding*, maupun pada diri penerima.

Komunikasi yang efektif perlu dibangun dan dikembangkan dalam organisasi maupun prusahaan, bahkan dalam lingkup sosial paling kecil yaitu keluarga. Beberapa faktor penting untuk menentukan jelas tidaknya informasi yang

dikomunikasikan di dalam lingkungan dan dapat mengarahkan pada komunikasi yang efektif, yaitu:<sup>14</sup>

a. Konsistensi

Informasi yang disampaikan secara konsisten akan dapat dipercaya dan relatif lebih jelas dibandingkan dengan informasi yang selalu berubah. Ketidakkonsistensian yang membuat anak-anak bingung dalam menafsirkan informasi tersebut.

b. Ketegasan (*Assertiveness*)

Ketegasan tidak berarti otoriter, ketegasan membantu meyakinkan orang yang lain bahwa komunikator benar-benar meyakini nilai atau sikapnya. Bila perilaku seseorang ingin ditiru oleh orang lain, maka ketegasan akan memberi jaminan bahwa mengharapkan orang lain yang berperilaku yang sesuai yang berprilaku yang sesuai diharapkan.

c. Percaya (*Trust*)

Faktor percaya (*Trust*) adalah yang paling penting karena percaya menentukan efektivitas komunikasi, meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya, hingga kepercayaan pada orang lain akan menghambat perkembangan hubungan interpersonal yang akrab.

Ada empat faktor yang berhubungan dengan sikap percaya yaitu:<sup>15</sup>

1) Menerima

---

<sup>14</sup>Irwanto, *Kepribadian, Keluarga dan Narkoba: Tinjauan Sosial Psikologi*, (Jakarta Penerbit: Arcan, 2001), h. 85.

Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan, sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai, terapi tidak berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya.

#### 2) Empati

Empati dianggap sebagai memahami orang lain dan mengembangkan diri pada kejadian yang menimpa orang lain. Melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain rasakan.

#### 3) Kejujuran

Manusia tidak menaruh kepercayaan kepada orang lain yang tidak jujur atau sering menyembunyikan pikiran dan pendapatnya, kejujuran dapat mengakibatkan perilaku seseorang dapat diduga. Ini mendorong untuk percaya antara satu dengan yang lain.<sup>16</sup>

#### 4) Sikap sportif

Sikap sportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Sikap defensif akan menyebabkan komunikasi interpersonal akan gagal, karena lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam suatu situasi komunikasi daripada pesan yang didapat dari orang lain.<sup>17</sup>

---

15Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), h. 131.

16Ibid., h. 132.

d. Sikap Terbuka

Sikap terbuka mendorong terbukanya saling pengertian, saling menghargai, saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.<sup>18</sup>

e. Bersikap Positif

Bersikap secara positif mencakup adanya perhatian atau pandangan positif terhadap diri orang, perasaan positif untuk berkomunikasi dan “menyerang” seseorang yang diajak berinteraksi. Dalam konteks keluarga misalnya, perilaku “menyerang” dapat dilakukan secara verbal seperti kata “kamu nakal”. Sedangkan perilaku “menyerang” yang bersifat nonverbal berupa senyuman, pelukan bahkan pukulan. Perilaku “menyerang” dapat bersifat positif yang merupakan bentuk penghormatan atau pujian dan mengandung perilaku yang diharapkan dan dihargai. “Menyerang” negatif bersifat menentang atau menghukum hati seseorang secara fisik maupun psikologis.<sup>19</sup> Pentingnya “menyerang” positif perlu diberikan kepada anak jika memang pantas menerimanya. “Menyerang” secara negatif itu jika diperlukan asal dalam batas yang wajar seperti menegur atau memarahi anak bila memang perlu dan orangtua tetap memberikan penjelasan alasan bersikap demikian.<sup>20</sup>

---

17Ibid., h. 133.

18Ibid., h. 16.

19Joseph A. De Vito, *Human Communication*, (New York: Herper Collinc College Publisher, 1997), h. 59.

20Kartini Kartono dan Gulc, *Peranan Keluarga Memandu Anak*, (Jakarta Utara: Penerbit Media Group, 1994), h. 153.

Butir-butir tersebut di atas menjelaskan kemampuan yang harus dimiliki agar suatu proses komunikasi interpersonal efektif. Idealnya semua kemampuan tersebut harus dimiliki oleh para pelaku komunikasi interpersonal. Namun De Vito memberikan peringatan bahwa dalam menerapkan kemampuan tersebut setiap situasi komunikasi, dan aspek budaya yang berbeda pada pelaku komunikasi. Jadi aturan-aturan komunikasi interpersonal yang efektif tersebut harus diterapkan secara fleksibel.

#### ***E. Pengertian dan Teori Kepuasan Kerja***

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. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjannya.

Menurut Robbins, “kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya”.<sup>21</sup> Menurut Luthans, kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang”.<sup>22</sup> Kepuasan kerja adalah hasil persepsi karyawan mengenai seberapa

---

<sup>21</sup>Stephen P. Robbins, *op.cit.*, h. 36.

<sup>22</sup>Fred Luthans, *op.cit.*, h. 243.

baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting. Menurut Davis “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan”.<sup>23</sup>

Menurut Herzberg seperti yang dikutip oleh Suryana Sumantri, ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal.<sup>24</sup>

Dalam persoalan kepuasan kerja, terdapat beberapa teori yang cukup populer yaitu teori ketidaksesuaian, teori keadilan, teori dua faktor, dan teori motivator-*hygiene*.

a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*).

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke dalam

---

23Keith Davis dan J. Newstrom, *Perilaku dalam Organisasi*, (Jilid 2, terjemahan, Jakarta: Erlangga, 1996), h. 105.

24Suryana Sumantri, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Universitas Padjajaran, 2001), h. 83.

Moch. As'ad menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang menurut persepsinya telah diperoleh melalui pekerjaannya.<sup>25</sup> Orang akan puas apabila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat “*discrepancy*”, tetapi merupakan *discrepancy* positif. Sebaliknya, semakin jauh dari kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi negatif *discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

b. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap terhadap terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *disatisfies*. *Satisfies* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi.

Terpenuhinya faktor-faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidak puasan. *Disatisfies* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar personal, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan

---

25 Mohamad As'ad, *Psikologi Industri*, (Yogyakarta: Liberty, 2004), h. 105.

untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Menurut Horald E. Burt sebagaimana dikutip oleh Moch. As'ad, ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:<sup>26</sup>

- 1) Faktor hubungan antar karyawan, antara lain hubungan antara pimpinan dengan pegawai, kondisi fisik dan situasi kerja, sugesti dari teman kerja.
- 2) Faktor individual, yang berhubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaannya, umur orang saat kerja, jenis kelamin.
- 3) Faktor-faktor luar antara lain keadaan keluarga karyawan/ pegawai, rekreasi, pendidikan.

c. Teori *Motivator-Hygiene* (M-H)

Salah satu teori yang menjelaskan mengenai kepuasan kerja adalah teori *motivator-hygiene* (M-H) yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Teori H-M sebenarnya berujung pada kepuasan kerja. Namun penelitian menunjukkan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan *turnover SDM* serta antara kepuasan kerja dan komitmen SDM. Pada intinya, teori H-M justru kurang sependapat dengan pemberian balas jasa yang tinggi, seperti strategi *golden handcuff*, karena balas jasa yang tinggi hanya mampu menghilangkan ketidakpuasan kerja dan tidak mampu mendatangkan

---

<sup>26</sup>Ibid., h. 112.

kepuasan kerja (balas jasa hanyalah faktor *hygiene*, bukan motivator). Untuk mendatangkan kepuasan kerja, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan *job enrichment*, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab, dan otonomi yang lebih besar.

#### **F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.<sup>27</sup>

- a. Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaannya. Karakteristik-karakteristik ini membuat kerja lebih menantang secara mental. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu menantang dapat menciptakan frustasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang *middle*, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan;
- b. Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan-harapan karyawan. Ketika bayaran dianggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan;

---

<sup>27</sup>Stephen P. Robbins, *op.cit.*, h. 36.

- c. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Yang termasuk dalam kondisi kerja misalnya tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas dan alat bantu, temperatur, tingkat kebisingan;
- d. Kolega yang suportif. Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan seseorang juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Untuk memelihara dan mempertahankan hubungan interpersonal ini, perlu diterapkannya : saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka, dan keakraban antar karyawan.

Menurut Rivai, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik.<sup>28</sup> Faktor instrinsik adalah faktor yang berasal dari diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

---

28Viethzal Rivai, *op.cit.*, h. 478.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, di sini Hasibuan mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:<sup>29</sup>

- a. Balas jasa yang adil dan layak
- b. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian
- c. Suasana dan lingkungan pekerjaan
- d. Berat ringannya pekerjaan
- e. Peralatan yang menunjang
- f. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.

#### **G. Pengaruh dan Respon Karyawan terhadap Kepuasan Kerja**

Sebagai sesuatu yang sangat penting dalam dunia kerja, kepuasan kerja dapat berpengaruh pada aspek-aspek berikut:

- a. Terhadap produktifitas

Orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja mungkin merupakan akibat dari produktivitas atau sebaliknya. Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang karyawan terima (gaji/upah) yaitu adil dan wajar serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul. Dengan kata lain bahwa performansi kerja menunjukkan tingkat kepuasan kerja seorang pekerja, karena perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek pekerjaan dari tingkat keberhasilan yang diharapkan.

---

<sup>29</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 203.

b. Ketidakhadiran (*Absenteisme*)

Kemangkiran yang tinggi disebabkan oleh kepuasan kerja yang rendah.

Sementara kepuasan kerja yang tinggi maka tingkat kemangkiran akan rendah.

c. Keluarnya Pekerja (*Turnover*)

Tingkat kepuasan karyawan yang tinggi akan meminimasi tingkat keluarnya karyawan. Berhenti atau keluar dari pekerjaan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan seorang karyawan pada pekerjaannya dapat berdampak buruk bagi perusahaan itu sendiri. Dampak yang mungkin mucul adalah respon karyawan terhadap pekerjaannya, sebagaimana diungkapkan oleh Robbins bahwa ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam sejumlah cara seperti:<sup>30</sup>

- a. Keluar (*exit*): perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri;
- b. Aspirasi (*voice*): secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja;
- c. Kesetiaan (*loyalty*): secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan kecaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar;

---

<sup>30</sup>Stephen P. Robbins, *op.cit.*, h. 111.

- d. Pengabaian (*neglect*): secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

Indikator kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan menurut Brayfield dan Rothe dalam Istijanto adalah:<sup>31</sup>

- a. Merasa tertarik kepada pekerjaannya;
- b. Merasa nyaman bekerja;
- c. Memiliki antusiasme tinggi;
- d. Memiliki peluang untuk maju.

#### ***H. Kerangka Pikir***

Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi maupun perusahaan. Hal ini karena kepuasan kerja menjadi faktor dominan dalam menentukan berhasil tidaknya sebuah organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. Kepuasaan kerja menjadi sesuatu yang sangat menarik karena dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Dalam tinjauan ilmu komunikasi, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi interpersonal.

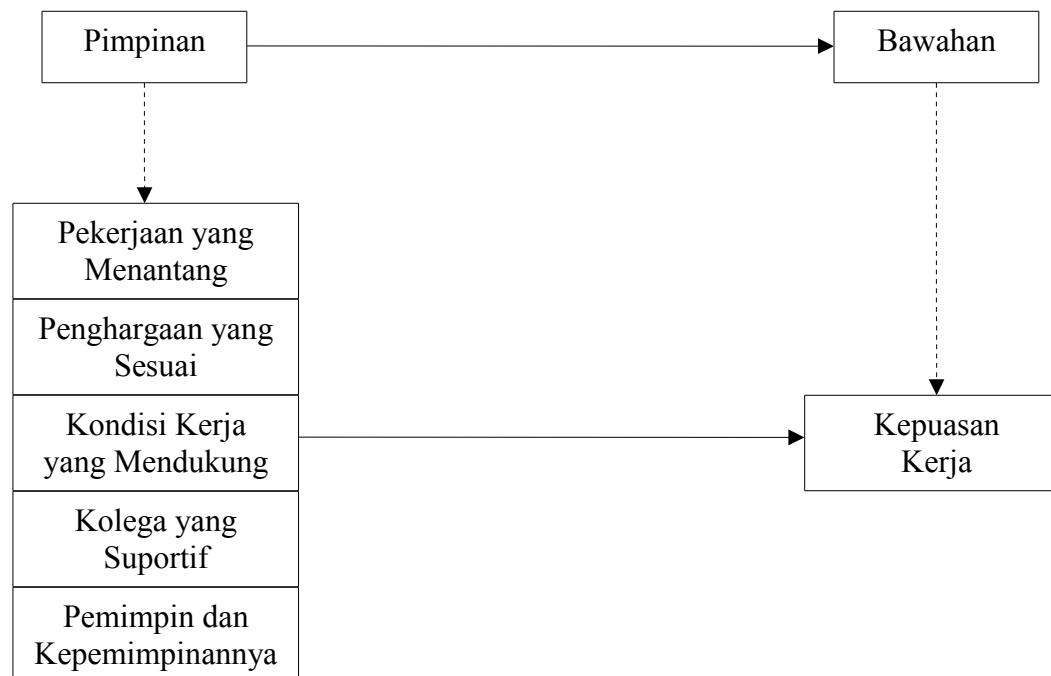
Komunikasi interpersonal pada dasarnya sebuah kegiatan berkomunikasi, penyampaian pesan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang. Proses komunikasi interpersonal melibatkan faktor psikologis di dalamnya sehingga pola komunikasi

---

<sup>31</sup>Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 181.

interpersonal yang terjadi dalam tubuh suatu organisasi atau perusahaan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam bekerja. Oleh sebab itu, persoalan komunikasi interpersonal harus menjadi perhatian bagi setiap orang dalam organisasi maupun perusahaan sehingga dapat terjalin situasi kerja yang baik dan dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi anggota maupun karyawan.

Berdasarkan ilustrasi singkat tersebut, maka kerangka pikir penelitian ini secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Pendekatan dan Jenis Penelitian***

Penelitian ini didesain dengan menggunakan pendekatan interaksionisme simbolik, yaitu sebuah penelitian yang didasarkan pada anggapan bahwa individu-individu pada suatu kelompok berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol yang di dalamnya berisi tanda-tanda, isyarat, dan kata-kata. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai fenomena atau kenyataan sosial dengan cara mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

#### ***B. Informan Penelitian***

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan dengan teknik *total sampling*, artinya seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Informan yang dimaksud adalah seluruh karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu yang berjumlah 8 (delapan) orang.

#### ***C. Jenis dan Sumber Data***

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari

kuesioner yang diedarkan pada staff selaku responden di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu. Data primer yang dihasilkan merupakan deskripsi kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal.

#### ***D. Teknik Pengumpulan Data***

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian, kemudian daftar pertanyaan tersebut dibagikan kepada responden untuk diisi. Cara pelaksanaannya dengan menghadapkan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah tersedia, dan kemudian responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Jawaban-jawaban responden tersebut akan diukur dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang berdasarkan lima tingkatan jawaban.

#### ***E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data***

Data yang diperoleh melalui angket yang disebar kepada responden kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik teknik analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu metode analisis penelitian yang penyajiannya bersifat uraian atau penjelasan dengan membuat tabel pengelompokan dan pengikhtisaran karakteristik responden dengan menggunakan tabulasi data. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Jawaban-jawaban responden tersebut akan diukur dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang berdasarkan lima tingkatan jawaban, yaitu:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

#### ***F. Kerangka Isi Penelitian***

Untuk mempermudah pembahasan maupun dalam menelaah hasil penelitian, penulis menyusun sistematika agar dapat diketahui secara garis besar isi dan urutan penelitian ini, yang terdiri dari:

Bab I merupakan bab pendahuluan, berisi (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) manfaat penelitian, (e) definisi operasional variabel dan ruang lingkup penelitian

Bab II merupakan bab kajian pustaka yang berisi berbagai teori tentang objek penelitian yang meliputi: (a) penelitian terdahulu yang relevan, (b) pengertian komunikasi interpersonal, (c) tujuan dan fungsi komunikasi interpersonal, (d) komponen komunikasi interpersonal, (e) komunikasi interpersonal yang efektif, (f) pengertian dan teori kepuasan kerja, (g) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, (h) pengaruh dan respon karyawan terhadap kepuasan kerja, dan (i) kerangka pikir.

Bab III membahas metode penelitian yang meliputi (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) variabel penelitian, (c) populasi dan sampel penelitian, (d) jenis dan

sumber data, (e) metode pengumpulan data, dan (f) teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV merupakan pembahasan hasil penelitian yang meliputi (a) gambaran singkat lokasi penelitian, (b) deskripsi komunikasi interpersonal, (c) deskripsi kepuasan kerja, dan (d) pembahasan.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi (a) kesimpulan, dan (b) saran. Terakhir merupakan bagian daftar rujukan dan lampiran-lampiran

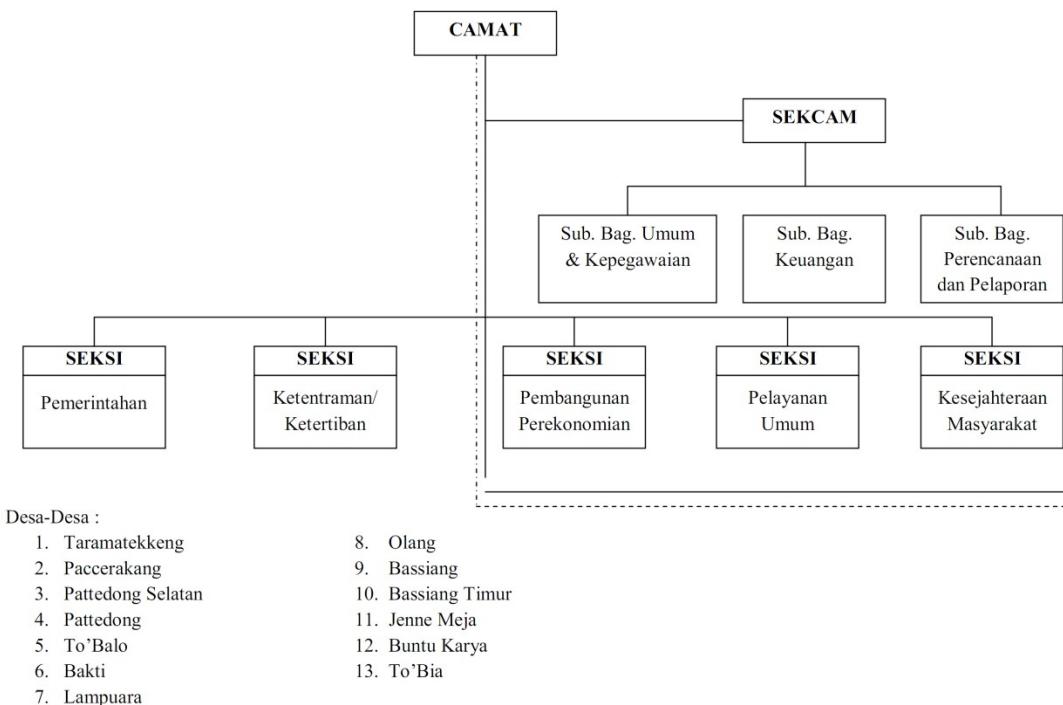
## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil Singkat Lokasi Penelitian**

Kecamatan Ponrang Selatan merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Luwu. Kecamatan Ponrang Selatan pada awalnya merupakan satu kesatuan dengan kecamatan Ponrang. Saat ini, terdapat 13 desa di wilayah ini. Secara structural, pembagian tugas dan wewenang di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu digambarkan pada bagan berikut.



### *Struktur Pemerintahan Kecamatan Ponrang Selatan*

#### 2. Deskripsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar dua orang secara tatap muka, atau dalam kelompok. Keefektifan komunikasi antar pribadi yang terjadi dalam suatu organisasi, akan menciptakan hubungan yang memuaskan antar pegawai yang berkomunikasi. Hubungan yang memuaskan ini, akan mendukung kemajuan dan keberhasilan profesional. Untuk itu setiap individu yang melakukan komunikasi antar pribadi harus berusaha agar dapat mencapai keefektifan komunikasinya.

Berikut ini penulis uraikan analisis komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu mengacu pada tujuh dimensi efektivitas komunikasi interpersonal.

##### a. Dimensi keterbukaan (*openness*)

*Openness* atau keterbukaan adalah kesediaan untuk membuka diri atau membagi informasi tentang diri sendiri yang biasanya dirahasiakan, dan juga kesediaan untuk mendengarkan pesan yang disampaikan oleh orang lain secara terbuka dan merespon dengan jujur.

Tabel 4.1  
Dimensi keterbukaan komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg</b>	<b>Frekue</b>	<b>Persent</b>
------------------------	--------------	---------------	----------------

	<b>ori</b>	<b>nsi</b>	<b>ase</b>
Pimpinan bersedia menyampaikan secara lengkap informasi yang seharusnya disampaikan kepada Anda	SS S N TS STS	- 8 - - -	- 100 - - -
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olahan angket

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat, seluruh responden dengan persentase sebesar 100% menyatakan setuju bahwa dalam berkomunikasi pimpinan menyampaikan informasi lengkap yang seharusnya disampaikan kepada karyawan/staf.

**Tabel 4.2**  
Dimensi keterbukaan komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Persent ase</b>
Komunikator mengungkapkan secara spontan reaksinya (tidak dibuat-buat) kepada komunikan	SS S N TS STS	- 6 2 - -	- 75 25 - -
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olahan angket

Berdasarkan data pada tabel di atas, sebanyak 6 responden dengan persentase 75% menyatakan setuju bahwa dalam berkomunikasi, pimpinan bersedia bereaksi secara jujur tentang pikiran dan perasaanya saat berkomunikasi dengan staf. Sedangkan 2 responden dengan persentase 25% menyatakan netral. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden

memiliki tanggapan positif terhadap sikap pimpinan dalam hal keterbukaan mengekspresikan sikapnya pada saat berkomunikasi dengan staf.

Tabel 4.3  
Dimensi keterbukaan komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Percent ase</b>
Pimpinan bertanggung jawab dan memiliki perasaan dan pemikirannya, mampu terbuka mengungkapkan penilaian pribadinya terhadap staf	SS	-	-
	S	-	-
	N	7	87,5
	TS	1	12,5
	STS	-	
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, sebanyak 7 responden dengan persentase 87,5% menyatakan netral atau tidak tahu tentang sikap pimpinan dalam berkomunikasi menyangkut keterbukaan atas perasaan, pikiran, dan pandangannya dalam proses interaksi dan komunikasi. Sebanyak satu responden dengan persentase 12,5% menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

Berdasarkan data pada tabel 4.1 dapat dipahami bahwa responden memiliki respon positif terhadap sikap keterbukaan (*openness*) pimpinan dalam komunikasi interpersonal. Pada tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa responden memiliki respon cukup positif terhadap sikap keterbukaan pimpinan dalam komunikasi interpersonal, sedangkan pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden memiliki sikap kurang positif terhadap sikap keterbukaan

pimpinan dalam hal perasaan, pikiran, dan pandangannya terhadap staf.

b. Dimensi empati

Empati adalah kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain berdasarkan sudut pandang orang tersebut. Kemampuan ini dapat membantu individu untuk mengerti apa yang dilalui oleh lawan bicaranya secara emosional.

Tabel 4.4  
Dimensi empati dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Persent ase</b>
<b>Empati</b>	SS	-	-
Pimpinan Anda biasanya menahan diri untuk mengevaluasi, menilai, dan mengkritik sikap dan pekerjaan Anda	S	8	100
	N	-	-
	TS	-	-
	STS	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase sebesar 100% menyatakan bahwa dalam berkomunikasi, pimpinan berusaha menahan diri untuk menilai, mengevaluasi, dan mengkritik sikap dan pekerjaan staf. Hal ini dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal dalam organisasi

penting untuk diperhatikan terutama menyangkut penilaian dan penyampaian kritik kepada anggota atau staf. Tidak semua orang dapat menerima kritikan secara langsung sehingga dalam tata kelola organisasi atau perusahaan, terdapat waktu-waktu tertentu untuk mengadakan evaluasi sehingga evaluasi yang dilakukan tidak terkesan individualistik dan cenderung menghakimi.

Tabel 4.5  
Dimensi empati dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Persent ase</b>
<b>Empati</b>	SS	-	-
Pimpinan Anda berusaha untuk mengetahui latar belakang pengalaman, pendidikan, ketakutan, dan keinginan Anda	S	8	100
	N	-	-
	TS	-	-
	STS	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase 100% menyatakan setuju bahwa dalam komunikasi interpersonal, pimpinan berusaha mengetahui latar belakang pengalaman, pendidikan, ketakutan, dan keinginan staf. Sikap komunikator seperti ini akan membuat lawan bicara merasa lebih diperhatikan sehingga menimbulkan semangat dan antusiasme dalam bekerja.

Tabel 4.6  
Dimensi empati dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Percent ase</b>
<b>Empati</b> Pimpinan Anda mencoba merasakan apa yang Anda rasakan, mencoba memahami Anda dari sudut pandang, pikiran, dan perasaan Anda	SS S N TS STS	- 4 4 - -	- 50 50 - -
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, sebanyak 4 responden, persentase 50% menyatakan setuju bahwa dalam berkomunikasi dengan staf, pimpinan mencoba merasakan apa yang dirasakan oleh lawan bicara, memahami lawan bicara dari sudut pandang, pikiran, perasaan lawan bicaranya.

Berdasarkan analisa pada tabel 4.4 – tabel 4.6 dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu dalam aspek dimensi empati tergolong tinggi terutama dalam hal penyampaian evaluasi dan kritik kepada staf, perhatian terhadap kehidupan staf, dan rasa empati untuk merasakan apa yang dirasakan oleh staf.

### c. Dimensi sikap positif

*Positiveness* mengacu pada kemampuan dalam menggunakan pesan yang positif. Kemampuan ini ditunjukkan dengan memuji hal-hal positif yang dimiliki oleh lawan bicara dan mengekspresikan

kepuasan dalam berkomunikasi dengannya, dengan cara tersenyum, menjaga kedekatan posisi tubuh pada saat berbicara, dan lain-lain.

Tabel 4.7  
Dimensi sikap positif dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Percent ase</b>
<b>Sikap positif</b> Pada saat berbicara dengan Anda, pimpinan memberikan pujian atas prestasi Anda.	SS	8	100
	S	-	-
	N	-	-
	TS	-	-
	STS	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase 100% menyatakan sangat setuju bahwa pada saat berbicara dengan orang lain, pimpinan memberikan pujian prestasi kerja yang diraih oleh staf di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu. Sikap positif berupa pemberian pujian atas prestasi yang dicapai oleh anggota dalam sebuah organisasi atau karyawan dalam perusahaan secara psikologis akan meningkatkan kepercayaan diri dan semangat kerja mereka. Hal ini harus diperhatikan oleh setiap pimpinan organisasi atau perusahaan agar kepuasan kerja karyawan dan anggota dapat ditingkatkan sehingga tujuan yang hendak dicapai, dapat terealisasi dengan lebih mudah dan cepat.

Tabel 4.8  
Dimensi sikap positif dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Percent ase</b>
<b>Sikap positif</b> Pimpinan menunjukkan sikap positif pada saat berbicara dengan Anda seperti dengan cara tersenyum, menjaga kedekatan posisi tubuh pada saat berbicara, dan lain-lain	SS S N TS STS	- 8 - - -	- 100 - - -
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase 100% menyatakan setuju bahwa dalam pimpinan dalam berkomunikasi menunjukkan sikap positif dengan cara tersenyum, menjaga kedekatan posisi tubuh, dan lain-lain. Sikap tersebut pada dasarnya merupakan wujud penghargaan seorang komunikator terhadap lawan bicaranya. Sikap positif seperti ini penting diperhatikan oleh seorang komunikator agar lawan bicara merasa tertarik dan antusias dalam berbicara sehingga terjadi proses interaksi komunikasi yang akrab dan efektif. Pada akhirnya, sikap tersebut akan melahirkan rasa nyaman dan secara otomatis akan berpengaruh pada kepuasan kerja staf.

Berdasarkan analisa di atas, dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal di Kantor Camat Porang Selatan Kabupaten Luwu dalam hal sikap positif berkomunikasi menunjukkan kecenderungan

yang positif. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam dimensi sikap positif tergolong baik.

d. Kesiapan, kesegeraan (*Immediacy*)

*Immediacy* mengacu pada kedekatan hubungan antara pembicara dan pendengar. Saat berkomunikasi individu menunjukkan ketertarikan, perhatian, dan perasaan senang terhadap lawan bicaranya, dengan cara berbicara secara terbuka, menggunakan nama lawan bicara, fokus pada pesan yang disampaikan, dan memberikan feedback verbal atau non-verbal yang sesuai.

Tabel 4.9  
Dimensi kesiapan, kesegeraan dalam komunikasi interpersonal

Aspek Penilaian	Kategori	Frekuensi	Persentase
<b>Immediacy</b>	SS	-	-
Pimpinan Anda menunjukkan ketertarikan, perhatian, dan perasaan senang terhadap Anda ketika sedang berbicara dengan Anda	S	8	100
	N	-	-
	TS	-	-
	STS	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olahan angket

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase 100% menyatakan setuju bahwa pada saat berbicara, pimpinan menunjukkan ketertarikan, perhatian, dan perasaan senang terhadap lawan bicara. Data tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan

Kabupaten Luwu dalam hal menunjukkan sikap ketertarikan, perhatian, dan perasaan senang pada saat berkomunikasi tergolong baik.

Tabel 4.10  
Dimensi kesiapan, kesegeraan dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>Immediacy</b> Pada saat berbicara dengan Anda, pimpinan Anda bersikap terbuka dengan menggunakan nama Anda, focus pada pesan yang Anda sampaikan, serta memberikan feedback verbal atau non-verbal yang sesuai	SS S N TS STS	- 8 - - -	- 100 - - -
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase 100% menyatakan setuju bahwa dalam berkomunikasi pimpinan bersikap terbuka dengan menggunakan nama, focus pada pesan yang disampaikan serta memberikan feedback verbal atau non-verbal yang sesuai. Berdasarkan data tersebut maka dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu dalam dimensi kesiapan, kesegeraan dalam berkomunikasi tergolong baik.

Analisis di atas menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam dimensi *immediacy* di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu tergolong baik, terutama sikap pimpinan dalam berkomunikasi dengan staff menyangkut sikap tertarik, perhatian, serta *feedback* dalam berkomunikasi.

e. *Interaction management*

*Interaction management* mengacu pada teknik dan strategi yang digunakan dalam berinteraksi secara interpersonal. Teknik dan strategi ini meliputi kemampuan untuk membagi waktu bagi lawan bicara untuk berbicara, menjaga agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar, dan memastikan bahwa pesan verbal dan nonverbal yang disampaikan saling berkesinambungan.

Tabel 4.11  
Dimensi *interaction management* dalam komunikasi interpersonal

Aspek Penilaian	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pimpinan Anda selalu memberikan kesempatan berbicara kepada Anda dan menjaga agar komunikasi berjalan dengan lancar serta memastikan pesan yang disampaikan saling berkesinambungan.	SS	-	-
	S	8	100
	N	-	-
	TS	-	-
	STS	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olahan angket

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh responden, persentase 100% menyatakan setuju bahwa pada saat berbicara,

pimpinan memberikan kesempatan kepada staf untuk berbicara, menjaga komunikasi tetap lancar, serta menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan saling berkesinambungan. Atas dasar tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *interaction management* komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu tergolong baik.

#### *f. Expressiveness*

*Expressiveness* mengacu pada kemampuan dalam mengekspresikan pemikiran dan perasaan, meyakinkan lawan bicara untuk berkomunikasi dengan terbuka, dan memberikan feedback yang sesuai terhadap pesan yang disampaikan oleh lawan bicara. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan nada suara dan isyarat (bahasa tubuh dan ekspresi wajah) yang sesuai dengan isi pesan yang disampaikan, mengekspresikan pemikiran dan perasaan dengan kesadaran akan adanya perbedaan budaya, dan memberikan feedback secara verbal maupun non-verbal.

Tabel 4.12  
Dimensi expressiveness dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Pimpinan berbicara dengan nada suara dan isyarat yang sesuai dengan isi pesan, menghargai perbedaan budaya lawan bicara serta memberikan umpan balik	SS	-	-
	S	5	62,5
	N	3	37,5
	TS	-	-
	STS	-	-

<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>
---------------	--	----------	------------

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, sebanyak 5 responden, persentase 62,5% menyatakan setuju bahwa komunikasi interpersonal pimpinan dalam hal mengeskpresikan cara berbicara meliputi nada suara dan isyarat yang sesuai isi pesan, menghargai perbedaan budaya lawan bicara serta memberikan umpan balik dalam bekomunikasi. Sebanyak 3 responden, persentase 37,5% menyatakan netral. Dengan demikian, dimensi expressiveness pimpinan dalam komunikasi interpersonal tergolong baik.

#### *g. Other-orientation*

*Other-orientation* meliputi perhatian yang penuh dan ketertarikan terhadap orang lain dan apa yang mereka katakan, serta kemampuan dalam mengadaptasikan pesan sesuai dengan budaya lawan bicara dan lingkungan dimana komunikasi tersebut terjadi. Kemampuan ini dapat ditunjukkan dengan sikap sopan dan perhatian terhadap lawan bicara, mengakui bahwa perasaan lawan bicara sesuai dengan pesan yang disampaikannya, menganggap kehadiran orang tersebut penting, dan memfokuskan perhatian pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara.

Tabel 4.13

Dimensi *other-orientation* dalam komunikasi interpersonal

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Kateg ori</b>	<b>Frekue nsi</b>	<b>Persent ase</b>
Pimpinan Anda menunjukkan sikap sopan dan penghargaan yang tinggi terhadap Anda sebagai lawan bicara.	SS	-	-
	S	6	62,5
	N	2	37,5
	TS	-	-
	STS	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil olahan angket*

Berdasarkan data pada tabel di atas, sebanyak 6 responden, persentase 62,5% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 37,5% menyatakan netral bahwa ketika berbicara, pimpinan menunjukkan sikap sopan dan pernghargaan yang tinggi terhadap lawan bicaranya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *other orientation* komunikasi interpersonal pimpinan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu tergolong baik.

### 3. Deskripsi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu diukur dengan menggunakan skala pengukuran berdasarkan teori Herzberg (*Motivator-Hygiene Theory*) sebagai berikut:

Tabel 4.14

**Faktor Hygiene Kepuasan Kerja**

<b>No</b>	<b>ASPEK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>T</b>	<b>ST</b>	<b>JML</b>
			<b>S</b>	<b>T</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
1.	Rekan Sekerja	1. Anda dan rekan kerja dapat berkerjasama dengan baik 2. Anda memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja Anda	1	6	1	-	-	8
			-	8	-	-	-	8
2.	Kepemimpinan	3. Pimpinan Anda ahli dalam bidangnya 4. Pemimpin Anda adalah pemimpin yang baik	-	6	2	-	-	8
			-	8	-	-	-	8
3.	Hubungan Interpersonal	5. Anda memiliki hubungan yang baik dengan atasan	-	8	-	-	-	8
4.	Upah dan Gaji	6. Anda termotivasi karena upah yang Anda peroleh 7. Anda merasa puas dengan upah yang Anda terima ditempat kerja Anda sekarang	2	6	-	-	-	8
			4	4	-	-	-	8
5.	Rasa Aman	8. Anda merasa aman dalam melakukan pekerjaan Anda disini	-	8	-	-	-	8
6.	Kebijaksanaan Perusahaan	9. Pimpinan Anda menyampaikan kebijaksanaan lembaga dengan jelas kepada Anda	-	8	-	-	-	8

7.	Kondisi Kerja	10. Anda merasa nyaman dengan lingkungan pekerjaan Anda	1	5	2	-	-	8
----	---------------	---	---	---	---	---	---	---

**Tabel 4.15**  
**Faktor Motivator Kepuasan Kerja**

No	ASPEK	INDIKATOR	S S	S T	R R	T S	ST S	JML
			5	4	3	2	1	15
1.	Kesempatan Berprestasi	11. Anda dapat melakukan tugas Anda dengan baik dan mampu menyelesaikan setiap masalah yang Anda hadapi 12. Anda memiliki prestasi yang baik dalam pekerjaan Anda	8 7	- 1	- -	- -	- -	8 8
2.	Tanggung jawab	13. Anda memiliki tanggung jawab yang besar terhadap tugas dan pekerjaan 14. Pimpinan Anda melibatkan Anda dalam pengambilan keputusan	- 5	8 1	- 2	- -	- -	8 8
3.	Pekerjaan itu sendiri	15. Pekerjaan yang Anda lakukan menarik bagi Anda 16. Pekerjaan Anda merupakan suatu tantangan	- 8	7 -	- -	1 -	- -	8 8

4.	Penghargaan	17. Pimpinan memberikan penghargaan atas hasil kerja Anda 18. Pimpinan memberikan pujian dan feedback atas hasil kerja Anda	3 8	5 -	-	-	-	8 8
5.	Kesempatan untuk maju	19. Pimpinan memberikan kesempatan kepada Anda untuk maju 20. Saya mempunyai atasan yang dapat membimbing dengan baik.	8 -	- 8	-	-	-	8 8

Kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu berdasarkan faktor hygiene dan motivator di atas dianalisis dengan menggunakan teknik frekuensi (proporsi) yang diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor hygiene kepuasan kerja

1) Rekan sekerja

Berdasarkan data pada angket diperoleh data sebanyak 1 responden menyatakan Sangat Setuju, 6 responden menyatakan Setuju, dan 1 responden menyatakan Ragu-Ragu bahwa karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan rekan sekerja. Sebanyak 8 responden menyatakan Setuju bahwa karyawan

memiliki hubungan yang baik dengan rekan sekerja. Berdasarkan data tersebut dapat dipahami bahwa hubungan dan kerjasama yang baik dengan rekan sekerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu.

### 2) Kepemimpinan

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 6 responden menyatakan Setuju, 2 responden menyatakan Ragu-ragu bahwa pimpinan memiliki kecakapan dan kemampuan yang baik dalam bidangnya, sebanyak 8 responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan mereka adalah pemimpin yang baik.

### 3) Hubungan interpersonal

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 8 responden menyatakan Setuju bahwa mereka memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan.

### 4) Upah dan gaji

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Setuju, 6 responden menyatakan Setuju bahwa mereka termotivasi karena upah yang mereka terima, sebanyak 4 responden menyatakan Sangat Setuju, dan 4 responden

menyatakan Setuju bahwa mereka puas dengan upah yang mereka terima ditempat kerja.

5) Rasa aman

Berdasarkan pada tabel diperoleh data sebanyak 8 responden menyatakan Setuju bahwa mereka merasa aman dalam melakukan pekerjaan di tempat kerja.

6) Kebijaksanaan perusahaan

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 8 responden menyatakan bahwa pimpinan menyampaikan kebijaksanaan lembaga dengan jelas kepada karyawan.

7) Kondisi kerja

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 1 responden menyatakan Sangat Setuju, 5 responden menyatakan Setuju, dan 1 responden menyatakan Ragu-ragu bahwa mereka merasa nyaman dengan lingkungan pekerjaan.

b. Faktor motivator kepuasan kerja

1) Kesempatan berprestasi

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 8 responden menyatakan Sangat Setuju bahwa karyawan Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan dapat menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapi, sebanyak

7 responden menyatakan Setuju dan 1 responden menyatakan Ragu-ragu bahwa mereka memiliki prestasi yang baik dalam pekerjaan.

#### 2) Tanggungjawab

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 8 responden menyatakan Setuju bahwa mereka memiliki tanggungjawab yang besar terhadap tugas dan pekerjaannya, sebanyak 5 responden menyatakan Sangat Setuju, 1 responden Setuju dan 2 responden Ragu-ragu bahwa pimpinan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan.

#### 3) Pekerjaan itu sendiri

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 7 responden menyatakan Setuju, 1 responden menyatakan Tidak Setuju bahwa pekerjaan mereka menarik, sebanyak 8 responden menyatakan bahwa pekerjaan mereka merupakan suatu tantangan.

#### 4) Penghargaan

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 3 responden menyatakan Sangat Setuju, 5 responden Setuju bahwa pimpinan memberikan penghargaan atas hasil kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu, sebanyak 8 responden

menyatakan Sangat Setuju bahwa pimpinan memberikan pujian dan *feedback* atas hasil kerja karyawan.

5) Kesempatan untuk maju

Berdasarkan tabel diperoleh data sebanyak 8 responden menyatakan Sangat Setuju bahwa pimpinan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk maju, sebanyak 8 responden menyatakan Setuju bahwa karyawan memiliki atasan yang dapat membimbing dengan baik.

***B. Pembahasan***

1. Bentuk komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu
  - a. Komunikasi Interpersonal

Pada uraian terdahulu penulis telah menyajikan analisis bentuk-bentuk komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu yang terbagi atas 7 (tujuh) dimensi efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu: *openness*, *empathy*, *positiveness*, *immediacy*, *interaction management*, *expressiveness*, dan *other-orientation*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ketujuh dimensi tersebut di atas dalam kategori baik. Pada dimensi keterbukaan (*openness*) diperoleh data bahwa 100% responden menyatakan Setuju dalam hal kesediaan pemimpin menyampaikan

secara lengkap informasi yang seharusnya disampaikan kepada karyawan. Sebanyak 75% responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan mengungkapkan secara spontan reaksinya (tidak dibuat-buat) kepada karyawan saat berkomunikasi. Sebanyak 87,5% menyatakan Netral bahwa pimpinan bertanggung jawab dan memiliki perasaan dan pemikirannya, mampu terbuka mengungkapkan penilaian pribadinya terhadap karyawan sehingga dapat dikatakan bahwa responden tidak sepenuhnya setuju bahwa pimpinan sepenuhnya memiliki pikiran dan perasaannya sendiri pada saat berkomunikasi.

Pada dimensi empati (*emphaty*) diperoleh data bahwa 100% responden menyatakan Setuju pimpinan biasanya menahan diri untuk menyampaikan evaluasi dan kritik terhadap pekerjaan karyawan, 100% responden menyatakan bahwa pimpinan berusaha mengetahui latar belakang pengalaman, pendidikan, ketakutan, dan keinginan karyawan, 50% responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan berusaha merasakan apa yang dirasakan oleh karyawan serta berupaya memahami pikiran dan perasaan karyawan dari perspektif karyawan itu sendiri.

Pada dimensi sikap positif (*positiveness*) diperoleh data 100% responden menyatakan Sangat Setuju bahwa pada saat berbicara

pimpinan memberikan pujian atas prestasi yang diraih karyawan dalam pekerjaannya, 100% responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan menunjukkan sikap positif pada saat berbicara dengan karyawan.

Pada dimensi kesiapan (*immediacy*) diperoleh data 100% responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan menunjukkan sikap tertarik, perhatian, dan senang ketika berbicara dengan karyawan, 100% responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan bersikap terbuka dengan menggunakan nama karyawan, fokus pada pembicaraan, serta memberikan feedback pada saat berbicara dengan karyawan.

Pada aspek manajemen interaksi (*interaction management*) diperoleh data 100% responden Setuju bahwa pimpinan memberikan kesempatan berbicara karyawan kepada karyawan dan menjaga agar komunikasi berjalan dengan lancar dan berkesinambungan.

Pada dimensi pengekspresian (*expressiveness*) diperoleh data 100% responden menyatakan Setuju bahwa pada saat berbicara, pimpinan berbicara dengan nada suara dan isyarat yang sesuai dengan isi pesan, memiliki penghargaan terhadap perbedaan budaya karyawan serta memberikan umpan balik.

Pada dimensi orientasi pada orang lain (*other-orientation*) diperoleh data 62,5% responden menyatakan Setuju bahwa pimpinan menunjukkan sikap sopan dan penghargaan yang tinggi terhadap karyawan sebagai lawan bicara dalam aktifitas komunikasi interpersonal.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa keseluruhan dimensi komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan dan karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu adalah baik diindikasikan oleh tingginya persentase responden yang menyatakan setuju terhadap setiap item penilaian yang diberikan yaitu antara 62,5% sampai dengan 100%.

#### b. Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil analisa pada tabel faktor hygiens menunjukkan bahwa karyawan Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu memiliki kepuasan kerja yang tinggi dimana sebanyak 100% responden setuju bahwa kerjasama dan hubungan baik dengan rekan sekerja terjalin dengan baik, 100% responden menilai bahwa pimpinan merupakan pemimpin yang baik dan cakap dalam bidangnya, 100% responden menyatakan bahwa karyawan memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan, 100% responden merasa puas dengan upah

yang mereka terima serta termotivasi untuk bekerja atas upah yang diterima, 100% responden menilai bahwa karyawan merasa aman bekerja di lingkungan kerja mereka, 100% responden menyatakan bahwa pimpinan menyampaikan informasi kebijaksanaan lembaga kepada karyawan dengan jelas, 75% responden merasa nyaman dengan lingkungan kerja mereka.

Atas dasar analisa tersebut dapat dipahami bahwa karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu memiliki persepsi dan sikap positif terhadap faktor *hygiene* penentu kepuasan kerja sehingga dapat disimpulkan, karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi selama bekerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu.

Selain faktor *hygiene*, faktor lain penentu kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan atau organisasi adalah faktor motivator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% responden setuju bahwa karyawan memiliki kesempatan untuk berprestasi dalam melaksanakan pekerjaan, 100% responden menyatakan bahwa karyawan dan pimpinan memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam melaksanakan setiap pekerjaan, 100% responden menganggap bahwa pekerjaan yang mereka lakukan merupakan suatu tantangan namun hanya 87,5% responden yang menganggap

pekerjaan mereka sebagai suatu hal yang menarik. 100% responden menyatakan bahwa pimpinan memiliki penghargaan yang tinggi terhadap diri dan kinerja karyawan, 100% beranggapan bahwa pimpinan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk maju serta dapat membimbing mereka dengan baik dalam melakukan pekerjaan.

Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa faktor motivator memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa faktor hygiene dan faktor motivator dalam kategori tinggi dimana sikap dan persepsi karyawan secara keseluruhan adalah positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu adalah baik karyawan merasa sangat termotivasi dan kurang memiliki keluhan.

## 2. Pengaruh komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja

Komunikasi interpersonal dalam pandangan DeVito memiliki lima tujuan utama, yaitu:

- a. Belajar tentang diri sendiri, orang lain, dan dunia;
- b. Berhubungan dengan orang lain dan menjalin suatu ikatan;
- c. Mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang;
- d. Hiburan dan menenangkan diri; dan
- e. Membantu orang lain.

Jika kemudian tujuan tersebut dihubungkan dengan kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan, maka yang harus diperhatikan oleh setiap pimpinan adalah komunikasi interpersonal yang terjalin harus diorientasikan pada kelima tujuan tersebut terutama tujuan komunikasi interpersonal untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Sikap dan perilaku tersebut diorientasikan pada peningkatan kinerja dan prestasi kerja karyawan. Hal ini berarti pula bahwa semakin baik komunikasi interpersonal seorang pimpinan kepada bawahannya akan semakin baik pula kinerja karyawan dan secara otomatis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Faktor motivator dan *hygiene* kepuasan kerja sebagaimana diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa tujuh dimensi komunikasi interpersonal memiliki kaitan yang erat dengan kepuasaan kerja, yakni semakin tinggi tingkat motivator dan *hygiene* karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dicapai, disisi lain faktor motivator dan *hygiene* tersebut dapat tercipta dengan baik jika terjalin komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan

memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan atau organisasi.

Kesimpulan tersebut sejalan dengan beberapa teori pakar tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Horald E. Burt sebagaimana dikutip oleh Moch. As'ad misalnya, menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor hubungan antar karyawan, antara lain hubungan antara pimpinan dengan pegawai, kondisi fisik dan situasi kerja, sugesti dari teman kerja. Demikian juga menurut Stephen P. Robbins yang menyatakan bahwa kepuasan kerja didukung oleh kolega yang suportif, termasuk sikap atasan terhadap karyawan. Begitu pula dengan Malayu Hasibuan yang menyatakan bahwa sikap pimpinan dan kepemimpinannya merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu tergolong baik yang diukur melalui tujuh dimensi efektivitas komunikasi interpersonal yaitu *openness, empathy, positiveness, immediacy, interaction management, expresiveness, dan other-orientation.*
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu.

#### **B. Saran**

Memperhatikan hasil penelitian, penulis menyarankan hal-hal berikut:

1. Kepada pimpinan dan staf di Kantor Camat Ponrang Selatan Kabupaten Luwu agar tetap memperhatikan dan mempertahankan komunikasi yang telah terbina terutama komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf maupun antara staf dengan staf.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W., Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Ary, Donald, et.al. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. diterjemahkan oleh Arief Furchan, Cet. III; Surabaya: Usaha Nasional, 1982.
- As'ad, Mohamad. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty, 2004.
- Davis, Keith dan Newstrom, J. *Perilaku dalam Organisasi*. Jilid 2, terjemahan, Jakarta: Erlangga, 1996.
- De Vito, Joseph A. *Human Communication*. New York: Herper Collinc College Publisher, 1997.
- \_\_\_\_\_. *The Interpersonal Communication Book*. Edisi VI, New York: Herper Collins, 1992.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Hasibuan, Malayu. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Irwanto. *Kepribadian, Keluarga dan Narkoba: Tinjauan Sosial Psikologi*. Jakarta Penerbit: Arcan, 2001.
- Istijanto. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Kartono, Kartini dan Gulc. *Peranan Keluarga Memandu Anak*. Jakarta Utara: Penerbit Media Group, 1994.
- Loina, Elita. *Tesis: Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Melalui Program Pelatihan Komunikasi Interpersonal pada Supervisor di PT. X*. Depok: Universitas Indonesia, 2012.
- Luthans, Fred. *Perilaku Organisasi*. Terj Vivin Andhika Yuwono dan Shekar Purwanti. Yogyakarta: ANDI, 2006.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.
- Newstrom, John W. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw Hill Companies, 2007.
- Ningsih, Inna Mawaddah. *Skripsi: Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Pengembangan Karir dengan Kepuasan Kerja*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2013.
- Ofeinberg, Lilian. *Applied Business Communication*. California: Afred Publishing, 1994.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Rivai, Viethzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Cet. I; Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*, terj. Benyamin Molan, Klaten: PT Intan Sejati Klaten, 2006.
- \_\_\_\_\_. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Seniati, Liche. *Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis terhadap Komitmen Dosen Pada Universitas Indonesia*. Depok: Universitas Indonesia, 2006.
- Sudjana, Nana. *Metodologi Statistik*. Cet. V; Bandung: Tarsito, 1992.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi - 2, Bandung: Alfabeta, 1999.
- Sumantri, Suryana. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Universitas Padjajaran, 2001.
- Suryadhana, N. A. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada PT. TASPERN Persero) Kantor Cabang Utama Semarang*. Semarang: STIE Dharmaputra, 2012.
- Vemmylia, Skripsi: *Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN Cabang Binjai*. Medan: Universitas Sumatera Utara, 2005.