

**KEPUASAN KERJA DITINJAU DARI  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BUDAYA ORGANISASI**

Flora Grace Putrianti

Fakultas Psikologi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
Jalan Kusumanegara 157, Yogyakarta

**ABSTRACT**

*This research were aimed to find out the relationship between the interpersonal communication and organizational culture with the job satisfaction, the relationship between the interpersonal communication with the job satisfaction and the relationship between organizational culture with the job satisfaction of lecturer at Universitas Sarjanawita Tamansiswa Yogyakarta.*

*The data were collected by using job satisfaction scales, interpersonal communication scales and organizational culture scales. The research was conducted at the Universitas Sarjanawita Tamansiswa Yogyakarta. The total number of the subjects were 58 that meet the criteria as a research subject.*

*Data were analyzed by using multiple regression analysis and partial correlation analysis, by using SPSS version 17.0 statistical program as a tool. The result regression analysis showed : a) There were correlation between the interpersonal communication and the organizational culture with the job satisfaction. The result showed  $R=0,638$  and Adjusted R Square ( $R^2$ )= $0,406$ , b) there were correlation positively between the interpersonal communication with job satisfaction. The result showed  $R\text{ partial}=0,544$  ( $p=0,000$ ) and effective contribution= $29,6\%$  and c) there were correlation positively between organizational culture with job satisfaction. The result showed  $R\text{ partial}=0,505$  ( $p=0,000$ ) and effective contribution= $25,5\%$ .*

*Key words : Job Satisfaction, Interpersonal Communication, Organizational*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja, hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja dan hubungan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja dosen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga skala yaitu skala kepuasan kerja, skala komunikasi interpersonal dan skala budaya organisasi. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, dengan subjek penelitian sebanyak 58 dosen yang telah memenuhi kriteria sebagai subjek penelitian.

Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda dan analisis korelasi parsial dengan bantuan program SPSS-versi 17.0 *for windows*. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: a) Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $R=0,638$  dan  $R\ Square$  sebesar  $(R^2)=0,406$ . b) Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Dari hasil uji korelasi parsial didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,544 dengan  $p=0,000$  dan sumbangan efektif sebesar 29,6%. c) Terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji korelasi parsial dengan koefisien korelasi sebesar 0,505 dengan  $p=0,000$  dan sumbangan efektif sebesar 25,5%.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi.

## PENDAHULUAN

Salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan organisasi adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu SDM-nya. Penanganan SDM harus dilakukan secara menyeluruh dalam kerangka sistem pengelolaan SDM yang bersifat strategis, *integrated*, *interrelated* dan *unity*. Organisasi sangat membutuhkan SDM yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang akan selalu memikirkan kepuasan kerja karyawan atau pegawainya. Karena kepuasan kerja memberikan dampak yang serius bagi suatu organisasi. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menimbulkan semangat untuk bekerja lebih baik, akan tetapi apabila karyawan suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan akan mengakibatkan mangkir kerja, tidak disiplin dan produktivitas kerja akan menurun. Gejala yang dapat diamati pada pegawai yang memiliki ketidakpuasan kerja memiliki gejala-gejala sering absen, datang terlambat, motivasi rendah, sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaan (Wether dan Davis,1996)

Menurut Robbins (1996) karyawan mengekspresikan ketidakpuasan kerja dengan empat cara sebagai berikut, pertama, keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik.

Selasa, 12 Juli 2011 untuk kedua kalinya, 1.000-an buruh dari PT Bumi Menara Internusa (BMI) cabang Dampit-Malang berdemo di kantor BMI pusat di kawasan pergudangan Margomulyo. Tuntutannya yakni pembayaran uang gaji

sebulan dan uang pesangon sesuai undang-undang. Demo yang dilakukan buruh PT BMI cabang Dampit-Malang dipicu karena PHK massal yang dilakukan per tanggal 6 Juni 2011. PT BMI cabang Dampit-Malang mem-PHK lebih dari 1000 karyawan dengan alasan mengalami kerugian berturut-turut hingga 2 tahun. ([www.malangraya.info](http://www.malangraya.info)).

Fenomena lainnya adalah ratusan buruh yang tergabung dalam Aliansi Gerakan Buruh Berjuang Jawa Tengah (Gerbang), Selasa (29/11) menggelar demo di depan kantor Gubernur Jawa Tengah di Jalan Pahlawan. Selain berorasi di depan kantor Gubernur dalam aksinya buruh membakar baju seragam yang bertuliskan SBSI Jawa Tengah. Perwakilan buruh dari SBSI Surakarta, Suharno mengatakan jika tidak ada respon dari provinsi terkait UMK maka pihaknya akan menggerakkan bergulirnya pendirian Provinsi Surakarta. Suharno lebih memilih Kota Surakarta menjadi provinsi sehingga dapat memperjuangkan nasib buruh. "Kami akan terus berjuang sampai tuntutan dipenuhi," katanya. ([www.suaramerdeka.com](http://www.suaramerdeka.com), 29 November 2011).

Melihat fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan atau pegawai sangat diperlukan karena kepuasan kerja akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Adanya ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi organisasi maupun bagi karyawan itu sendiri.

Universitas adalah lembaga pendidikan tinggi dan riset, yang memberikan gelar akademik dalam berbagai mata pelajaran. Universitas menyediakan pendidikan sarjana atau pendidikan pascasarjana yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau vokasi dalam sejumlah ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.

Sebagai salah satu universitas swasta UST sudah seharusnya ikut berperan aktif dalam mengembangkan berbagai macam ilmu pengetahuan dan teknologi yang layak sehingga menghasilkan lulusan yang dinilai kredible oleh *stakeholder* eksternal. Untuk mencapai itu semua, diperlukan *shakeholder* internal (dosen dan karyawan) yang berkualitas dalam kinerjanya. Salah satu hal yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Karyawan bekerja tidak hanya berorientasi pada segi ekonomis, namun sosial dan kondisi kerja dapat memberikan pengaruh ketidakpuasan dalam melakukan pekerjaan. Adanya ketidakpuasan dalam bekerja dapat menurunkan kualitas pemberian pelayanan pada mahasiswa dan masyarakat (Davis, 1985).

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap beberapa pegawai UST masih ada pegawai yang jarang masuk kantor, adanya *turn over* dosen muda, tidak disiplin dalam bekerja, kurangnya profesionalitas kerja, kurangnya perhatian pimpinan terhadap prestasi pegawai, komunikasi antara atasan dan bawahan yang kurang efektif, adanya gap antar pegawai dan juga fasilitas kerja yang kurang memadai. Kondisi ini diduga akan dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Individu tidak dapat terlepas dari orang lain pada saat bekerja dan harus memenuhi nilai-nilai yang ada dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi sangat memengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis, sehingga memberi keuntungan yang nyata tidak hanya bagi organisasi tapi bagi pekerja itu sendiri. Faktor yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah faktor komunikasi interpersonal. Byrne (1997) menyatakan bahwa diantara beberapa variabel yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah faktor komunikasi. Komunikasi yang efektif terjadi dalam suatu organisasi akan dapat memberikan suasana yang nyaman dan menimbulkan kehangatan dalam bekerja.

Tubs dan Moss (2000) mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi *interpersonal* ditandai dengan komunikan dan komunikator dalam sebuah proses

komunikasi terwujud saling pengertian, kesenangan, saling memengaruhi, hubungan sosial yang baik, juga adanya tindakan yang nyata sebagai umpan balik. Diharapkan dengan terciptanya komunikasi *interpersonal* yang efektif yang didasari oleh asertivitas pada anggota organisasi maka dapat mengurangi dampak buruk yang ditimbulkan terhadap organisasi yang berkaitan dengan kepuasan kerjanya.

Kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh budaya organisasi. Hasil penelitian Meglino dkk (1998) menunjukkan bahwa para karyawan akan lebih puas dan memegang teguh pekerjaannya apabila nilai-nilai mereka memiliki sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam organisasi. Nilai-nilai yang dimiliki karyawan diidentifikasi sebagai manifestasi dari nilai-nilai organisasi.

Budaya organisasi merupakan pola sikap, keyakinan dan perasaan tertentu yang mendasari, mengarahkan dan memberi arti pada tingkah laku, yang mencakup norma-norma yang berlaku dalam sebuah organisasi. Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu organisasi yaitu masih banyak pegawai belum memahami nilai-nilai dan aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi. Suasana kerja yang tidak kondusif juga membuat pegawai merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga produktivitas kerjanya menjadi menurun.

Berdasarkan fenomena ini maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang : Kepuasan Kerja Ditinjau dari Komunikasi *Interpersonal* dan Budaya Organisasi pada Dosen UST. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja.

## **METODE PENELITIAN**

Subjek Penelitian. Subjek penelitian adalah dosen UST dengan ciri-ciri sebagai berikut: dosen tetap/DPK laki-laki dan perempuan, pendidikan minimal S2 dan lama kerja minimal satu tahun.

Variabel Penelitian. Variabel bebas adalah komunikasi interpersonal dan budaya organisasi sedangkan variabel tergantung adalah kepuasan kerja.

Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala psikologis yang mengacu skala Likert 0-4 (Azwar, 2005), wawancara dan observasi. Skala penelitian yang digunakan yaitu Skala Kepuasan Kerja, Skala Komunikasi Interpersonal dan Skala Budaya Organisasi.

Teknik Analisis Data. Metode analisa data yang akan digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji analisa regresi ganda dengan bantuan program SPSS 17.00 *for Windows*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Hipotesis mayor dalam penelitian ini menyebutkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Data yang ditemukan dalam hasil regresi menunjukkan bahwa hipotesis mayor diterima. Hal ini dapat dilihat dari koefisien korelasi (R) sebesar 0,638. Besar sumbangan efektif komunikasi interpersonal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,406 atau 40,6%. Ini berarti bahwa komunikasi interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama memberikan variasi terhadap kepuasan kerja sebesar 40,6% dan sisanya 59,4% variabel kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel lain.

Penelitian Lawler dan Porter, (1974) menyatakan terdapat dua alasan mengapa kepuasan kerja penting dalam organisasi : pertama, adanya fakta mengenai korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dan ketidakhadiran, serta antara kepuasan kerja dengan turnover. Pegawai yang puas memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi, memiliki sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi, membantu rekan kerja, serta memiliki keinginan lebih tinggi untuk melaporkan yang tidak etis.

Komunikasi *interpersonal* merupakan hal yang tidak dapat dielakkan dalam suatu organisasi. Melalui komunikasi *interpersonal* individu dapat mentransfer pikiran atau informasi yang ia miliki kepada individu yang lain. Komunikasi yang terjalin dalam komunikasi *interpersonal* tidak hanya sebatas saling memberi dan menerima informasi, melainkan juga mencerminkan daya kehangatan, keterbukaan, dan dukungan selama terjadinya komunikasi sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan kenyamanan dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Goldfarb (1999) menyimpulkan bahwa terdapat korelasi antara komunikasi dengan kepuasan kerja, koefisien korelasinya sebesar 0.480.

Kepuasan kerja akan tercapai apabila ada kesesuaian antara kebutuhan individu dengan budaya organisasi. Ini berarti bahwa apa yang diinginkan oleh anggota organisasi sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang terkandung dalam organisasi. Hasil penelitian Meglino, Ravlin, dan Adlins (1998) menunjukkan bahwa para karyawan akan merasakan kepuasan dan memiliki loyalitas yang tinggi dengan pekerjaannya apabila nilai-nilai mereka anut dan memiliki sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam organisasi. Nilai-nilai yang dimiliki karyawan diidentifikasi sebagai manifestasi dari nilai-nilai suatu organisasi.

## **SIMPULAN**



Berdasarkan hasil analisa data dan interpretasi data penelitian dapat disimpulkan mengenai hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Data yang ditemukan dari hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan budaya organisasi memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan kerja sebesar 40,6% dan 59,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Hipotesis mayor dalam penelitian diterima, artinya komunikasi bahwa interpersonal dan budaya organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2005. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Byrne, D., & Baron, R.A. 1991. *Social Psychology : Understanding Human Interaction*. New York : Allyn and Bacon.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. 1985. *Human Behavior to Work : Organizational Behavior*. Seventh Edition. McGraw-Hill, Inc.
- Goldfarb Consultants, 1999. Study On Work Place Satisfaction In Private Public Sector. *Canadian Federation Of Independent Bussiness*, 416: 222-802.
- Meglino, B.M., Ravlin, E.C., & Adkins, C.L. 1998. A Work Values Approach To Corporate Culture ; A Field Test Of the Values Congruence Process and Its Relationship To Individual Out Come. *Journal Of Applied Psychology*. 74 : 424-43.
- Robbins, S. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep-Kontroversi-Aplikaso*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT.Prenhalindo.
- Tubbs, S.T., & Moss, S. 2000. *Human Communication : Konteks-konteks komunikasi*. (alih bahasa Deddy Mulyana). Bandung : Remaja Rosda Karya.

Werther, William B Davis Keth,.1996. *Human Resaource and Personal Management*. Fifth Edition. Printed in The United States of America : McGraw Hill, Inc.

[www.malangraya.info](http://www.malangraya.info).

[www.suaramerdeka.com](http://www.suaramerdeka.com), 29 November 2011.