

# **WORKPLACE BULLYING DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PEGAWAI BPBD (BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH) KOTA YOGYAKARTA**

**Flora Grace Putrianti<sup>1</sup> Sulistyو Budiarto<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

<sup>2</sup>Fakultas Psikologi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

<sup>1</sup>[dgrace.p@ustjogja.ac.id](mailto:dgrace.p@ustjogja.ac.id), <sup>2</sup>[st.budiarto@ustjogja.ac.id](mailto:st.budiarto@ustjogja.ac.id)

## **Kronologi Naskah**

Naskah Masuk 1 September 2018, Revisi 20 September 2018

Diterima 28 September 2018

---

**Abstract.** This study aims to determine the relationship between workplace bullying and interpersonal communication with job satisfaction and the extent of the effective contribution of workplace bullying and interpersonal communication on job satisfaction in employees of the BPDB (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) in Yogyakarta City. This study used a quantitative approach with computational regression techniques of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program version 16.0 for Windows. This research was conducted at BPDB in Yogyakarta City with 50 BPDB employees as research subjects. The instruments in this study were workplace bullying scale, interpersonal communication scale and job satisfaction scale. The research hypothesis established that there is a relationship between workplace bullying and interpersonal communication with job satisfaction at employees of the BPDB of the City of Yogyakarta. The results of the correlation analysis shows the value  $r = -0,197$  with a significance of 0.170. That is, statistically workplace bullying does not significantly influence directly on employee job satisfaction. The results of the

regression analysis between workplace bullying and interpersonal communication with job satisfaction resulted in a value of  $F = 7.701$  with  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ). In addition, there is a positive relationship between interpersonal communication and job satisfaction as indicated by the results of correlation analysis which shows the value of  $r = 0.449$  with a significance of 0.001. Effective contribution of workplace bullying and interpersonal communication to job satisfaction is 24.7%, and the contribution of own interpersonal communication to job satisfaction is 20.16%.

**Keywords:** *interpersonal communication, job satisfaction, workplace bullying*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara workplace bullying dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja dan sejauhmana sumbangan efektif workplace bullying dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada pegawai BPDB (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik regresi berganda yang komputasinya menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 16.0 for Windows. Penelitian ini dilakukan di BPDB Kota Yogyakarta dengan subjek penelitian pegawai BPBD sebanyak 50 orang. Instrumen dalam penelitian ini berupa skala workplace bullying, skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan kerja. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan antara workplace bullying dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai BPDB Kota Yogyakarta. Hasil analisis korelasi menunjukkan nilai  $r = -0,197$  dengan signifikansi 0,170. Artinya, secara statistik workplace bullying tidak signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil analisis regresi antara workplace bullying dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja yang menghasilkan nilai  $F = 7,701$  dengan  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Selain itu terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja yang ditunjukkan dengan hasil analisis korelasi yang menunjukkan nilai  $r = 0,449$  dengan signifikansi 0,001. Sumbangan efektif workplace bullying dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 24,7%, dan sumbangan komunikasi interpersonal sendiri terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 20,16%.

**Kata kunci:** *komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, workplace bullying*

---

Dunia pekerjaan merupakan suatu keharusan yang dihadapi oleh individu untuk melangsungkan kehidupan dan masa depan. Setiap orang memerlukan pekerjaan untuk berbagai alasan diantaranya, menjadikan pekerjaan sebagai penunjang dalam status sosial, memenuhi kebutuhan ekonomi dan psikologis.

Menurut Soekanto (dalam Abdulsyani, 2007) secara sosial orang yang bekerja akan mendapat status sosial yang lebih terhormat dalam masyarakat daripada individu yang tidak bekerja. Secara ekonomi orang yang bekerja akan memperoleh penghasilan yang dapat digunakan untuk membeli barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Orang yang memiliki pekerjaan juga secara psikologis dapat meningkatkan harga diri dan potensi yang dimiliki.

Berbagai alasan mengenai pekerjaan secara tidak langsung menuntut individu untuk bekerja secara optimal demi mempertahankan sesuatu yang telah menjadi profesinya. Tak jarang individu dalam menjalankan profesinya tersebut menemukan hambatan dan berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kepuasan kerja. Munandar (2014) menjelaskan bahwa tekanan dari atasan, pekerjaan yang melebihi kapasitas dan kurang terjalinnya relasi yang baik antara individu dengan pemimpin maupun rekan kerja akan membuat pekerjaan yang dilakukan terasa berat dan timbulnya perasaan tidak puas.

Berkaitan dengan kepuasan kerja, Handoko (2011) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yakni cara para pegawai atau karyawan memandang pekerjaan yang dilakukan. Perasaan tersebut merupakan cerminan dari penyesuaian antara hal yang diperoleh dengan yang diharapkan. Locke (dalam Munandar, 2014) menambahkan bahwa secara singkat tenaga kerja yang merasa puas dengan pekerjaannya mencerminkan pengalaman-pengalaman kerja yang diperoleh waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang. Hal ini didasari adanya dua unsur yang penting dalam kepuasan kerja yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Helmi (2014) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah bagian yang integral dari suatu kesuksesan organisasi. Kepuasan kerja dijelaskan sebagai suatu perasaan yang individu pertahankan tentang pekerjaannya. Seseorang dapat merasa puas dengan satu atau lebih aspek pekerjaannya tetapi dapat pula dengan ketidakpuasan terhadap aspek lainnya.

Berbicara mengenai kepuasan kerja bukanlah sesuatu yang mudah untuk dicapai dalam suatu lingkungan pekerjaan. Faktanya masih banyak data yang menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Berkaitan dengan ini, survei yang dilakukan Sido (dalam Kompasiana, 2015) menunjukkan bahwa untuk negara di bagian Asia Tenggara, Indonesia berada di urutan bawah setelah Singapura dan Malaysia dalam hal tingkat kepuasan kerja. Hasil survei memaparkan hanya 18% dari kelompok responden karyawan Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja. Sementara di Singapura sebesar 76% responden mengaku tidak bahagia di tempat kerja. Masalah yang dikeluhkan diantaranya adalah mengenai keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi, besaran gaji dan tunjangan serta ketersediaan jenjang karir.

Selain itu, survei yang dilakukan Sianipar dan Haryanti (2014) di CV. X juga menunjukkan dari 22 karyawan bagian produksi yang diteliti menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan yang keluar dari perusahaan dikarenakan komitmen organisasi yang rendah (45,5%), gaji yang kurang sesuai (27,3%), beban kerja yang berlebihan (13,6%), hubungan atasan dengan bawahan yang kurang baik (4,5%), usia yang terlalu muda (4,5%), dan pekerjaan yang kurang sesuai dengan bakat kemampuan (4,5%).

Hasil survei di atas, penting bagi pihak-pihak terkait untuk lebih meningkatkan kepuasan dari para pekerjanya. Hal ini dikarenakan peran dari para pegawai atau karyawan amatlah penting untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi dalam jangka panjang. Menurut Desiana dan Soetjipto (2006) seseorang yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya sebaliknya seseorang yang tidak puas pada pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu sendiri. Heskett (dalam Helmi, 2014) berpendapat bahwa pertumbuhan profitabilitas dan pendapatan dari loyalitas pelanggan dapat dihasilkan apabila karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Karyawan yang puas pada pekerjaannya akan bersikap positif pada pelanggan yang kemudian akan menarik pelanggan untuk loyal pada perusahaan.

Lebih lanjut, Crossman dan Abou-Zaki (2003) menyatakan bahwa keseluruhan dari kepuasan kerja merupakan fungsi dari kombinasi karakteristik situasional dan kejadian situasional. Karakteristik situasional biasanya dijadikan faktor utama kepuasan kerja yaitu meliputi aspek pekerjaan itu sendiri, pembayaran, promosi, hubungan dengan supervisi dan rekan kerja.

Berkaitan dengan pemaparan di atas, kepuasan kerja tidak hanya berfokus pada aspek-aspek tersebut tetapi juga harus memperhatikan kondisi kerja. Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2014) memaparkan kondisi kerja yang dimaksud dalam hal ini tidak hanya berkaitan dengan fasilitas atau kondisi ruangan di tempat kerja tetapi juga terciptanya perasaan positif yakni rasa nyaman dari setiap individu yang berada di tempat kerja.

Beberapa hal yang menjadi kendala dalam mewujudkan rasa nyaman bagi individu yang bekerja tak jarang ditemukan, salah satunya adalah adanya *workplace bullying* atau tindakan *bullying* yang terjadi di tempat kerja. Menurut Olweus (dalam Andriansyah, 2014) bentuk lingkungan psikologis yang menyebabkan karyawan mengalami stres dan *burnout* dapat terjadi dikarenakan adanya kekerasan sistematis atau *bullying* di tempat kerja. *Bullying* dapat dilakukan atasan maupun rekan kerja. Olweus mengartikan *bullying* sebagai tindakan agresif yang dilakukan berulang-ulang dari waktu ke waktu yang melibatkan kekuasaan yang tidak seimbang sehingga korbannya berada dalam keadaan tidak mampu mempertahankan diri secara efektif untuk melawan tindakan negatif yang diterimanya. Budi (2008) menambahkan bahwa *bullying* merupakan bentuk kegagalan komunikasi.

Menurut Namie (2003) tindakan *bullying* selain menyebabkan ketidaknyamanan dan tekanan psikologis yang mereduksi kemampuan karyawan dalam bekerja, juga berpotensi menyebabkan munculnya gangguan kesehatan pada korban seperti hilangnya konsentrasi, gangguan tidur, gampang terkejut, takut, malu dan perubahan signifikan pada berat badan.

Tindakan *bullying* selain sangat mengganggu para karyawan juga berdampak terhadap kelangsungan kegiatan berorganisasi. Cooper (dalam Ocel dan Aydin, 2012) menjelaskan bahwa tindakan *bullying* selain dapat memengaruhi komitmen dalam organisasi dan produktivitas juga dapat menurunkan kepuasan kerja dari

karyawan. Jika hal ini dibiarkan dari waktu ke waktu maka nantinya akan berimbas pada terhambatnya pencapaian tujuan organisasi.

Berkaitan dengan *workplace bullying* yang terjadi di tempat kerja, komunikasi juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan kepuasan kerja pegawai maupun karyawan. Komunikasi yang dimaksud dalam hal ini adalah komunikasi interpersonal. Gilmer (dalam Nurbahar, 2015) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan unsur penting dalam suatu organisasi maupun lingkup pekerjaan. Komunikasi mempunyai peran dalam menjalin kerja sama antara karyawan dan manajer untuk mencapai suatu tujuan. sehubungan dengan komunikasi interpersonal, Makmuri (2008) mengatakan bahwa terdapat tiga macam komunikasi yang berlangsung di dalam unit kerja yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Setiap macam arah komunikasi yang diterapkan di atas nantinya akan menentukan informasi dan interaksi antar anggota dalam organisasi dapat berjalan dengan baik.

Lebih lanjut, komunikasi interpersonal juga diyakini memiliki kaitan terhadap peningkatan kepuasan kerja. Gilmer (dalam As'ad, 2015) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah komunikasi. Karyawan yang memiliki komunikasi yang baik dengan pemimpin akan lebih berani dan terbuka dalam menyampaikan pendapat maupun idenya. Tidak hanya itu, atasan yang berkomunikasi secara baik dengan pegawai maupun karyawan juga akan membuat pegawai dan karyawan merasa lebih dihargai dan nyaman dalam menjalankan pekerjaan. Hal ini nantinya akan berkontribusi terhadap kepuasan dari para pekerjanya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti merasa perlu untuk menguji secara empirik hubungan antara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada Pegawai BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kota Yogyakarta.

## **Pengertian Kepuasan Kerja**

Hasibuan (2006) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan cara seseorang

mencintai pekerjaannya. Handoko (2011) juga menambahkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya.

Pendapat serupa juga dipaparkan Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2014) yang mengartikan kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dalam hal ini, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Serupa dengan pendapat di atas, Celluci dan De Vries (dalam Ansel dan Wijono, 2012) juga menambahkan bahwa kepuasan kerja meliputi beberapa hal atau karakteristik yakni kepuasan terhadap gaji atau upah yang diberi, kepuasan terhadap promosi, rekan kerja, atasan maupun kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka diambil suatu kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang merupakan hasil dari evaluasi dan karakteristiknya.

### **Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

Celluci dan De Vries (dalam Ansel dan Wijono, 2012) menjelaskan bahwa terdapat lima aspek dari kepuasan kerja yakni:

a. Kepuasan terhadap gaji (*satisfaction with pay*)

Berhubungan dengan gaji yang diberikan organisasi dibandingkan dengan organisasi lainnya, mempertimbangkan gaji dengan tanggung jawab dan tunjangan-tunjangan yang memuaskan di tempat kerja.

b. Kepuasan terhadap promosi (*satisfaction with promotions*)

Berhubungan dengan dasar atau sistem promosi dari tempat kerjanya dan tingkat kemajuan karir anggota yang bekerja dalam suatu organisasi.

c. Kepuasan terhadap rekan kerja (*satisfaction with co-workers*)

Berhubungan dengan dukungan rekan kerja dan kerja sama dari rekan kerja. Sifat alami dari rekan kerja akan memengaruhi kepuasan kerja.

d. Kepuasan terhadap supervisi/atasan (*satisfaction with supervisors*)

Berhubungan dengan dukungan dari atasan yang berkompeteren di bidangnya, sikap atasan yang tidak mendengarkan pendapat orang lain dan perlakuan yang tidak adil oleh atasan.

- e. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. (*satisfaction with work it self*)

Berhubungan dengan perasaan anggota organisasi yang tertarik dengan pekerjaan, rasa senang dengan jumlah beban pekerjaan dan kurangnya prestasi anggota dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya.

### **Faktor-Faktor yang memengaruhi kepuasan kerja**

Menurut pendapat Gilmer (dalam As'ad, 2015) terdapat beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya:

- a. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja.

- b. Keamanan kerja.

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama bekerja.

- c. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

- d. Manajemen kerja.

Manajemen kerja yang baik adalah yang memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman.

- e. Kondisi kerja.

Kondisi kerja terdiri dari kondisi fisik (temperature, kelembaban udara, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan dll), kondisi psikologis, kondisi sementara (struktur waktu pada hari kerja).

- f. Komunikasi.

Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan



banyak dipakai untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak pimpinan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.

### **Pengertian *Workplace Bullying***

Menurut Einarsen (2001) secara umum, *workplace bullying* didefinisikan sebagai perilaku negatif dalam lingkup kerja yang dilakukan secara persisten dalam rentang waktu yang panjang dan bertujuan untuk menyakiti pihak lain secara fisik maupun psikologis. Pernyataan tersebut didukung oleh Cowan (2005) yang menyatakan bahwa *bullying* seringkali merupakan kombinasi dari perilaku negatif yang dilakukan secara persisten. Pembulian di tempat kerja juga didefinisikan sebagai perilaku negatif yang menyakitkan dan dilakukan secara berulang atau perilaku (fisik, verbal, atau intimidasi psikologis) yang meliputi kritik dan hinaan untuk memberikan efek takut, *distress*, atau menyakiti individu lain, yang juga mengacu pada proses interpersonal dimana salah satu individu akan terpojok pada situasi yang tidak berdaya setelah menjadi target dari perilaku negatif yang tersembunyi dan sistematis.

Serupa dengan pengertian dari beberapa tokoh di atas, Yun (2014) secara spesifik, mendefinisikan *workplace bullying* sebagai kekerasan di lingkungan kerja, yang meliputi kekerasan verbal, ancaman, pengucilan, penghinaan, pemberian kritik pedas, mengolok-olok, menghilangkan peluang, menyindir, menjadi jahat, menutupi informasi dan mencampuri kepentingan pribadi. Pembulian tidak hanya terbatas pada kekerasan verbal atau non-verbal, namun perilaku tidak adil dan diskriminasi juga dikategorikan sebagai perilaku pembulian.

Berdasarkan beberapa pendapat tokoh di atas, maka pengertian *workplace bullying* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Einarsen (2001) yang mendefinisikan *workplace bullying* sebagai perilaku negatif dalam lingkup kerja yang dilakukan secara persisten dalam rentang waktu yang panjang dan bertujuan untuk menyakiti pihak lain secara fisik maupun psikologis.

## Aspek-aspek *Workplace Bullying*

Einarsen, Hoel & Notelaers (2009) mengemukakan tiga aspek *workplace bullying* :

### a. *Work related bullying*

*Work related bullying* adalah perilaku atau tindakan negatif yang terkait dengan pekerjaan. Perilaku ini juga merupakan perilaku yang menimbulkan kesulitan saat melaksanakan pekerjaan. Seperti memberikan tugas dengan *deadline* yang tidak memungkinkan, memberikan tugas diluar kemampuan korban, dan lain-lain.

### b. *Person related bullying*

*Person related bullying* adalah perilaku atau tindakan negatif yang terkait dengan target. Seperti menyebarkan gosip mengenai korban, menjelek korban, dan lain-lain.

### c. *Physical intimidation bullying*

*Physical intimidation bullying* adalah perilaku atau tindakan negatif yang berkaitan dengan intimidasi fisik. Contohnya, memberikan perilaku intimidasi seperti mendorong, menunjuk-nunjuk korban, atau menghalangi jalannya, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aspek *workplace bullying* terdiri dari *work related bullying*, *person related bullying* dan *physical intimidation bullying*.

Penelitian ini menggunakan skala *workplace bullying* yang mengacu pada skala NAQ-R (*Negative Acts Questionnaire Revised*) yang hanya memuat pernyataan *favorable*. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan yang menyatakan bahwa sewaktu penelitian yang dilakukan oleh Einarsen, pernyataan yang paling mendukung dari hasil penelitian *workplace bullying* adalah pernyataan *favorable*, sehingga skala NAQ-R ini menjadi acuan dalam melakukan penelitian *workplace bullying* hingga saat ini.

## Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Trenholm dan Jensen (1995) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sifat komunikasi ini adalah spontan dan informal, saling menerima (*feedback*) secara

maksimal dimana partisipan berperan secara fleksibel. Hardjana (2003) juga menambahkan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima pesan dan menanggapi secara langsung pula.

Berbeda dengan kedua pendapat di atas, Verderber (dalam Afriyadi, 2015) komunikasi interpersonal adalah proses saat orang menciptakan dan mengelola hubungannya, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna. Unsur-unsur tambahan di dalam proses komunikasi antarpribadi adalah pesan dan isyarat perilaku verbal.

Selain pendapat di atas, DeVito (dalam Mulyana, 2011) juga mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses yang dilakukan individu untuk menyampaikan pesan kepada individu lain dengan harapan memperoleh umpan balik. Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan, informasi, pikiran, sikap tertentu antara dua orang yang bertujuan untuk mencapai saling pengertian sehingga terjadi perubahan perilaku. Dapat dipastikan bahwa setiap kegiatan akan dipengaruhi komunikasi interpersonal.

Berdasarkan beberapa pendapat tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi antara satu individu dengan individu lain dimana terdapat hubungan timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

### **Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal**

Devito (dalam Mulyana, 2011) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut

#### **a. Keterbukaan (*openness*)**

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu: komunikator harus terbuka pada komunikan demikian juga sebaliknya, kesediaan

komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya.

b. Empati (*Empathy*)

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

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

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

d. Sikap Positif (*positiveness*)

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

e. Kesetaraan (*equality*)

Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan dari kedua belah pihak

sama-sama berharga dan ada sesuatu yang akan disumbangkan.

### **Metode**

Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja yang diukur menurut Celluci dan De Vries (dalam Ansel dan Wijono, 2012) yakni: kepuasan terhadap gaji (*satisfaction with pay*), kepuasan terhadap promosi (*satisfaction with promotions*), kepuasan terhadap rekan kerja (*satisfaction with co-workers*), kepuasan terhadap supervisi/atasan (*satisfaction with supervisors*), kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. (*satisfaction with work it self*).

Variabel bebas terdiri dari dua yaitu *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal. *Workplace bullying work related bullying, person related bullying* dan *physical intimidation bullying*. (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009). Sedangkan komunikasi interpersonal mengacu pada aspek dari Devito (dalam Mulyana, 2011) yang terdiri dari: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kota Yogyakarta sejumlah 50 pegawai. Kriteria pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai tetap dan pegawai tidak tetap yang terdiri dari subjek laki-laki dan perempuan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi yang terdiri dari tiga bagian yakni skala kepuasan kerja terdiri dari 40 item, skala *workplace bullying* terdiri dari 30 item dan skala komunikasi interpersonal terdiri dari 40 item.

Skala *workplace bullying* diadaptasi dari *Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R)* terdiri dari tiga aspek yaitu *work-related bullying, person-related bullying*, dan *physical intimidation bullying*. Skala tersebut dikembangkan oleh Einarsen, Hoel & Notelaers (2009). Versi asli dari skala ini diciptakan dalam bahasa

Norwegia, kemudian skala ini dikembangkan dalam bahasa Inggris serta direvisi lagi (Tambur & Vadi, 2009).

Metode analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik regresi berganda yang komputasinya menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 16.0 for Windows*.

## H a s i l

Deskripsi data hasil penelitian yang terdiri dari skor minimum, skor maksimum, nilai rata rata dan standar deviasi, sebagai berikut:

Tabel 1. Diskripsi Data Variabel Penelitian

No	Variabel	Skor Empirik			
		Min	Max	Rerata	Deviasi
1	Kepuasan Kerja	73	128	103,88	10,042
2	<i>Workplace Bullying</i>	29	131	62,58	21,468
3	Komunikasi Interpersonal	73	112	88,78	9,530

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov (Zk-s) yang komputasinya menggunakan program SPSS 16.0 for Windows menghasilkan:

Tabel 2. Uji Normalitas

Variabel	Zk-s	p	Arti
Kepuasan Kerja	0,613	0,847	Normal
<i>Workplace Bullying</i>	1,254	0,086	Normal
Komunikasi Interpersonal	0,738	0,648	Normal

Hasil uji multikolinearitas antar variabel menunjukkan nilai *collinearity tolerance* = 0,999 yang lebih besar dari nilai 0,01 dan nilai *collinearity VIF*= 1,001 yang lebih kecil dari nilai 10. Berdasarkan uji multikolinearitas maka dapat diketahui bahwa tidak ada masalah kolinear antara variabel *predictor*, sehingga dapat dilakukan analisis regresi ganda.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah terdapat hubungan antara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal

dengan kepuasan kerja pada pegawai BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) kota Yogyakarta. Hasil analisis data menunjukkan nilai  $F = 7,701$  dengan  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ), hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai BPBD kota Yogyakarta. Sumbangan efektif *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal adalah sebesar 24,7%.

Hipotesis minor dari peneliti ini diuji dengan menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* Pearson. Hasil analisis menunjukkan tidak adanya hubungan negatif secara signifikan antara *workplace bullying* dengan kepuasan kerja pada pegawai BPBD kota Yogyakarta. Hal itu ditunjukkan dengan nilai  $r = -0,197$  dengan nilai signifikansi 0,197 ( $p > 0,05$ ), sehingga hipotesis minor pertama ditolak. Sedangkan hasil analisis hipotesis minor kedua menunjukkan nilai  $r = 0,449$  dengan nilai signifikansi 0,001 ( $p < 0,05$ ) yang berarti hipotesis minor kedua diterima, terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai BPBD kota Yogyakarta. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pada pegawai BPBD kota Yogyakarta. Sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah pula kepuasan kerja pada pegawai BPBD kota Yogyakarta. Sumbangan efektif komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja yaitu sebesar 20,16%.

### Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada pegawai BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori tinggi, dimana 76% pegawai memiliki kepuasan kerja pada kategori tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi antara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal dengan

kepuasan kerja yang menghasilkan nilai  $F = 7,701$  dengan  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Artinya, secara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal dapat digunakan sebagai prediktor kepuasan kerja pada karyawan BPBD Kota Jogja.

Selain itu terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja yang ditunjukkan dengan hasil analisis korelasi yang menunjukkan nilai  $r = 0,449$  dengan signifikansi  $0,001$ . Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pada pegawai BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) kota Yogyakarta. Sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah pula kepuasan kerja pada pegawai BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) kota Yogyakarta. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Kadar dkk (2014) terhadap guru Madrasah Aliyah Swasta di Sukabumi yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

Akan tetapi, variabel *workplace bullying* tidak terbukti memiliki hubungan negatif secara signifikan dengan kepuasan kerja. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil analisis korelasi yang menunjukkan nilai  $r = -0,197$  dengan signifikansi  $0,170$ . Artinya, secara statistik *workplace bullying* di tidak signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Putra dan Pujiastuti (2015) tentang pengaruh *workplace bullying* pada kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan niat untuk berpindah dengan *strain* sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan pabrik kertas di Surakarta. Penelitian tersebut menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *workplace bullying* terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Sims dan Sun (2012) yang menyatakan bahwa pengaruh *workplace bullying* terhadap kepuasan kerja tidaklah signifikan.

Secara keseluruhan, sumbangan efektif *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja adalah sebesar  $24,7\%$ , dan sumbangan komunikasi interpersonal sendiri terhadap kepuasan kerja adalah sebesar  $20,16\%$ . Hal ini



menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja seorang karyawan. Selain itu 76,3% sisanya dimungkinkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, manajemen kerja dan kondisi kerja (Gilmer dalam As'ad, 2015).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kota Yogyakarta. Sumbangan efektif variabel *workplace bullying* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada pegawai BPBD kota Yogyakarta yaitu sebesar 24,7%.

### **Saran**

Dari kesimpulan di atas saran yang bisa dirumuskan peneliti adalah: *Pertama*, meningkatkan komunikasi antar pegawai agar tercipta suasana yang lebih nyaman dan dapat menyampaikan gagasan kepada rekan sejawat ataupun atasan secara langsung. *Kedua*, mempertahankan kualitas hubungan antar pegawai mencegah terjadinya *workplace bullying*. *Ketiga*, memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan atau seminar yang dapat menunjang kinerja pegawai.

### **Daftar Pustaka**

- Abdulsyani. 2007. *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Afriyadi, F. 2015. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan Pt. Borneo Enterprindo Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 3, No. 1, 362-376.
- Andriansyah, Helwan. 2014. Hubungan Bullying dengan Burnout pada Karyawan. *Jurnal Psikologi Tabularasa*. Vol. 9, No.2, 137-150.
- Ansel, F. M. dan Wijono, S. 2012. Pengaruh Keterlibatan Kerja dan

Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Polisi di  
Kepolisian Resor Polres Ende. *Jurnal Psikologi*. Vol. 05, No. 02,  
125-142.

- As'ad, M. 2015. *Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. 2010. *Penyusunan skala psikologi*, Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cowan, R. L. 2005. "Rocking the Boat" and "Continuing To Fight: Unproductive Justice Episodes and the Problems of Workplace Bullying. *Human Communication*. Vol.12, No.3, 283-302.
- Crossman, Alf and Bassem Abou Zaki 2003, Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18, No. 4, 368-376.
- Desiana, Putri Mega dan Budi M. Soejipto. 2006. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen: Studi Kasus Asisten Dosen FEUI. *Usahawan*. No, 5, 22-35.
- Devito, J. A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. (Terjemahan: Agus Maulana) Jakarta Professional Books.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. 2009. *Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure, and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-revised*. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
- Handoko, Hani T. 2011. *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hasibuan, Malayu S. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Askara.
- Helmi, Ahmad T. 2014. Kepuasan Kerja Karyawan. *Artikel*. Medan: Universitas Islam Sumatera Utara.
- Makmuri, M. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UGM.
- Mulyana, D. 2011. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Munandar, S.A. 2014. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Namie, R. 2003. *Work trauma from the bullied target's perspective* . South Australia: Australian Education Union - SA Branch.
- Sianipar, A.R.B dan Haryanti K. 2014. Hubungan Komitmen Organisasi dengan Intensi Turnover pada Karyawan Bidang Produksi CV. X. *Jurnal Psikodimensia*. Vol. 13, No.1, 98-114.
- Sido, F. 2015. Pekerja di Indonesia Paling Tidak Puas, Mengapa?. <https://www.kompasiana.com/afsee/pekerja-di-indonesia->

[paling-tidakpuas-mengapa\\_550ee0a6a33311b72dba82bf](#)  
[diunduh pada tanggal 27/092017.](#)

- Trenholm, Sarah and A. Jensen. 1995. *Interpersonal Communication*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Yun, S. 2014. Work Environment and Workplace Bullying Among Korea Intensive Care Unit Nurses. *Asian Nursing Research*. 8, 219-225.
- Sims, R dan P. Sun. 2012. Witnessing Workplace Bullying and The Chinese Manufacturing Employee. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 27 Iss:1 halaman 9-26.