

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Organisasi terdapat dalam kehidupan manusia. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan tertentu (Robbins, 2007). Secara eksplisit, definisi tersebut mengasumsikan kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi manusianya. Pola interaksi sumber daya manusia dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis.

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, karyawan dalam organisasi yang pada akhirnya akan menjalankannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kualitas yang baik dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya keberhasilan organisasi tidak akan tercapai. Kontribusi karyawan pada suatu organisasi akan menentukan maju ataupun mundurnya organisasi.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang akan memikirkan kepuasan kerja para karyawannya, dengan kepuasan kerja yang di dapat oleh karyawan akan menimbulkan semangat karyawan untuk bekerja lebih baik lagi, namun bila karyawan dalam suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan maka mereka

cenderung akan mencari organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan ataupun melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada organisasi agar memikirkan kepuasan karyawan.

Pada saat berada pada abad ke 21, tantangan yang langsung di hadapi adalah globalisasi dengan segala implikasinya. Agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Douglas (1996 ) menjelaskan bahwa Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Menurut Hadipranata (1999), perasaan yang positif dalam bekerja merupakan susunan keyakinan, perasaan dan kecenderungan perilaku yang memunculkan semangat kerja karena penataan kebutuhan, pengendalian tuntutan dan pemantaban selera karyawan. Kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan serta menciptakan perasaan yang positif pada diri karyawan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi bahwa organisasi mampu memenuhi keinginan-keinginannya sehingga lebih banyak memberikan kontribusi dalam bentuk waktu dan tenaga. Randall, *et. al.*, (1999) mengemukakan bahwa organisasi profit sangat membutuhkan waktu dan usaha yang besar dari karyawannya untuk mencapai kinerja kerja yang maksimal. Hal ini memunculkan semangat produktifitas yang tinggi pada diri karyawan untuk

mengusahakan hasil kerja yang kompetitif serta menghasilkan produk (barang dan jasa) yang cenderung diminati oleh konsumen. Upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai produktifitas yang tinggi dititik beratkan pada usaha meningkatkan kinerja kerja karyawan. Perusahaan perlu meningkatkan kemauan karyawan untuk memunculkan perilaku produktif sehingga perilaku mereka terarah pada pencapaian kinerja kerja yang optimal untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Steers *et. al.*, 1996).

Menurut Meyer dan Allen (1997) bahwa secanggih apapun peralatan dan metode kerja yang digunakan tidak dapat dilepaskan dari peran manusia yang melaksanakan pekerjaan dan usaha yang lebih besar kepada organisasi.

Kinerja dipengaruhi oleh banyak hal lain, seperti kompetisi, lingkungan sosial atau tekanan situasi dan motivasi (Fisher dalam Robin, 2007) faktor-faktor yang menentukan kinerja terdiri dari dua variabel yaitu individu dan situasi kerja atau situasional yang semua itu terdapat dalam kemampuan, motivasi, pengetahuan pekerjaan, tingkat pendidikan, persepsi, kepuasan kerja, kemampuan komunikasi, tujuan, nilai-nilai, keahlian, kompetisi, lingkungan sosial atau tekanan situasi, umur, jenis kelamin, masa, dan jabatan atau keterlibatan kerja.

Dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan kepada faktor kepuasan kerja dan kemampuan komunikasi interpersonal yang akan diteliti.

Kepuasan kerja termasuk masalah yang penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi. Perasaan yang berkaitan dengan pekerjaan melibatkan aspek pembayaran, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan rekan kerja, penempatan kerja, jenis pekerjaan struktur organisasi, dan mutu pengawasan.

Kepuasan kerja dapat dijadikan aspek untuk melihat kondisi suatu organisasi. Kepuasan kerja yang rendah menimbulkan dampak negative seperti mangkir kerja, pindah kerja, produktifitas rendah, kesehatan tubuh menurun, kecelakaan kerja, pencurian (Robbins, 2007). Selanjutnya diterangkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Wexley dan Yukl (1992) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya, kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dari karyawan yang berhubungan dengan kondisi dirinya. Mc. Cormick dan Tiffin (dalam Miner, 1995) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau tanggapan yang muncul sebagai akibat dari pengalaman kerja yang berhubungan dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan kesamaan pendapat mereka bahwa kepuasan kerja merupakan sikap atau penilaian positif atau negatif seseorang atas hasil pekerjaannya.. Kepuasan kerja juga merupakan fungsi hubungan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dan apa yang dialami. Kepuasan dipengaruhi antarlain oleh pekerjaan itu sendiri, promosi, pembayaran, supervisi, rekan kerja, kondisi kerja, dan perusahaan

Spector (1997) menekankan bahwa pemenuhan kepuasan kerja karyawan selain dapat mengurangi resiko keluarnya karyawan dari perusahaan juga mampu meningkatkan produktivitas kerja, sehingga selayaknya menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat mencapai sukses. Apresiasi, komunikasi, teman sekerja,

manfaat, kondisi kerja, lingkungan serta komitmen organisasi mempengaruhi kepuasan kerja.

Kepuasan karyawan penting untuk diperhatikan karena apabila karyawan merasa tidak puas dapat melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan, karena akan berakibat pada produktivitas dan kinerja.

Selain faktor kepuasan kerja, peneliti juga tertarik untuk mengkaji tentang komunikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Brunetto dan Wharton (2002) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi supervisi dan karyawan dengan kinerja mereka. Subjek penelitian tersebut adalah polisi yang bekerja di kantor. Dijelaskan juga bahwa proses serta prosedur komunikasi dapat meningkatkan kinerja. Bagaimanapun komunikasi yang dilakukan pada organisasi tersebut adalah komunikasi satu arah sehingga dalam penelitian tersebut disarankan agar organisasi yang bersangkutan mengembangkan komunikasi dua arah agar dapat meningkatkan kinerja.

Tubbs dan Moss (1992) mengemukakan efektivitas komunikasi interpersonal ditandai antara komunikan dan komunikator dalam sebuah proses komunikasi terwujud saling pengertian, kesenangan, mempengaruhi, hubungan sosial yang baik, juga adanya tindakan nyata sebagai umpan balik. Diharapkan dengan terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif yang didasari oleh asertivitas pada karyawan sebuah perusahaan, karyawan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan sebuah perusahaan dalam rangka meminta perhatian dari pihak manajemen perusahaan hubungannya dengan kinerja karyawan.

Organisasi tidak dapat eksis tanpa komunikasi. Apabila dalam organisasi tidak terdapat komunikasi, karyawan tidak akan tahu apa yang akan mereka lakukan, manajer tidak dapat menerima informasi, dan supervisi tidak dapat memberikan perintah. Kerjasama tidak mungkin akan terwujud karena karyawan tidak mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaan mereka. dapat dipastikan bahwa setiap kegiatan akan dipengaruhi komunikasi (Davis, 1999). Apabila komunikasi berjalan secara efektif akan menimbulkan kepuasan kerja yang lebih baik.

Komunikasi merupakan transfer informasi serta pemahaman dari seseorang ke orang lain (Davis, 1999). Komunikasi menjembatani *misunderstanding* antar individu. Pengirim pesan (komunikator) dan penerima (komunikan) merupakan dua hal mutlak dalam terbentuknya komunikasi. Davis juga menegaskan bahwa komunikasi akan efektif apabila komunikan memahami pesan sesuai dengan apa yang komunikator ingin sampaikan. Elemen-elemen penting dalam komunikasi adalah pengirim, pengkodean, pesan, penguraian kode, penerima, umpan balik, serta gangguan.

Penelitian yang dilakukan oleh Johlke dan Duhan (2000) dengan variabel yang digunakan adalah “frekuensi komunikasi, komunikasi informal, komunikasi tidak langsung”, ketiganya tidak signifikan dalam mereduksi ambiguitas antara pelanggan dan kebutuhan mereka, supervise dan visi mereka. Hanya komunikasi yang saling memberikan *feedback* yang mempengaruhinya. Arah komunikasi juga tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Fiske (1990) menjelaskan bahwa konteks sosial, kelompok, atau kelompok referensi akan menjadi tempat berlangsungnya komunikasi dan mempengaruhi apakah komunikasi akan diterima atau ditolak. Komunikasi cenderung lebih baik jika sumbernya diyakini memiliki keahlian, status tinggi, obyektif serta memiliki kekuasaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Philip Udo-In yand (1991) di Missouri menyimpulkan bahwa kinerja pegawai berhubungan dengan komunikasi interpersonal. Informasi yang akurat serta keterbukaan antara karyawan merupakan dua hal yang penting dalam pola komunikasi.

Artikel Molly Rapert (2002) pada “American Marketing Association’s 2002 Educator’s Conference” menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor satelit serta badan urusan logistik, komunikasi dalam lingkungan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja, dan keadaan tersebut akan berdampak terhadap produktivitas dan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Bowen (1994) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Hasil penelitian Andrew Oswald dan Jonathan Gardner (Elliot, 2001) dari Warwick University menunjukkan terjadi penurunan sebesar 85% kinerja pegawai sektor layanan public seperti dokter, perawat, guru, dosen dan pegawai negeri sipil di Britania Raya dari tahun 1990 sampai dengan tahun 1998, ketika mereka tidak mengalami kepuasan dalam bekerja.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, Bab I, Pasal 1 Ayat 1, pendidikan tinggi adalah

pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Pada ayat 2 dikatakan bahwa perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Perguruan Tinggi meliputi Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institut, serta Universitas.

Produk perguruan tinggi adalah jasa kependidikan tinggi yang terdiri atas jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler, serta lulusan perguruan tinggi tersebut. Lulusan sangatlah penting karena melalui mereka jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan serta dikembangkan di dunia kerja dalam masyarakat secara aplikatif.

Perguruan tinggi harus senantiasa meningkatkan mutu. Crosby (1998) mendefinisikan mutu sebagai paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tidak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan ataupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. Pendidikan tinggi bermutu dapat dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang terkelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Apabila dilihat dari misinya, perguruan tinggi mengemban tugas untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tenaga kependidikan di perguruan tinggi terdiri atas dosen dan tenaga penunjang akademik.

Berdasarkan pemikiran tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan



Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas identifikasi masalah penelitian adalah :

1. Sejauh mana hubungan komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dengan kinerja
2. Sejauhmanakah hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja
3. Sejauhmanakah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dengan kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat ?
2. Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat ?
3. Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian selalu dirumuskan dalam kaitannya dengan usaha pemecahan masalah. Berdasarkan rumusan masalah yang ingin dijawab, maka tujuan penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dengan kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat ?
2. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat ?
3. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Petugas Struktural di Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintahan Kabupaten Langkat?

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah penelitian diharap memberikan kontribusi bagi pengembangan psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, yang berkaitan dengan faktor-faktor dalam variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja. Hasil penelitian ini akan

menunjukkan variabel dan faktor-faktor mana yang dominan dalam mempengaruhi kinerja.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, sebagai masukan bagi Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Langkat, memberikan informasi pentingnya peranan komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dengan kinerja pegawaiserta memberikan gambaran mengenai besarnya hubungan antara tingkat komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja karyawan dengan kinerja. Hasil penelitian ini akan menunjukkan variable atau faktor mana yang lemah dalam hubungannya dengan kinerja sehingga apabila akan meningkatkan kepuasan kerja dan jika diadakan suatu pemberdayaan maka faktor yang lemah dalam mempengaruhi kinerja perlu untuk diperhatikan. Penelitian ini memberikan informasi mengenai keterkaitan antara komunikasi interpersonal dan Kepuasan kerja karyawan dengan kinerja.