

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI
DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO)**

TESIS



Oleh

SARINAH
NPM. 071804008

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2009**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI
DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO)**

TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Magister Psikologi
Program Pascasarjana Di Universitas Medan Area



Oleh

SARINAH
NPM. 071804008

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2009**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

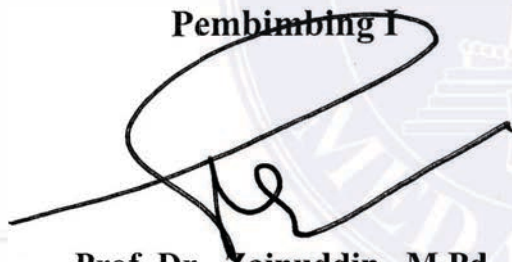
Judul : Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)

N a m a : Sarinah

N P M : 071804008

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr., Zainuddin., M.Pd.

Pembimbing II



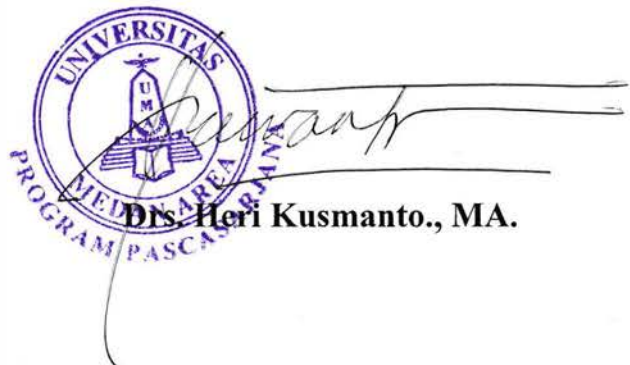
Dr., M. Rajab Lubis., MS.

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**



Dr., Abdul Munir., M.Pd.

Direktur



Dr., Heri Kusmanto., MA.

Telah diuji pada Tanggal 14 April 2009

N a m a : Sarinah

N P M : 071804008



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Ir. Erwin Pane, MS.

Sekretaris : Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi., M.Si.

Pembimbing I : Prof. Dr., Zainuddin, M.Pd.

Pembimbing II : Dr. M. Rajab Lubis, MS.

Penguji Tamu : Dr. Abdul Munir, M.Pd.

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN TERHADAP
ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO)**

**Sarinah
Prof. Dr. Zainuddin
Dr. Rajab Lubis, M.S**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen terhadap organisasi dengan kepuasan kerja karyawan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Ada hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja karyawan”. Semakin baik komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan dan sebaliknya semakin buruk komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi, maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan.

Pengambilan data dilakukan di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero). Subjek penelitian sebanyak 207 orang karyawan pelaksana yang memenuhi syarat penelitian. Data diperoleh dari skala untuk mengukur komunikasi interpersonal, komitmen terhadap organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Hipotesis penelitian ini diuji dengan analisa regresi 2 prediktor. Hasil analisis menunjukkan diperoleh harga F sebesar 14,021 dengan $p = 0,000$ yang berarti **ada hubungan positif yang sangat signifikan** antara komunikasi interpersonal dan komitmen terhadap organisasi dengan kepuasan kerja karyawan pelaksana pada karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero). Selain itu hubungan dari variabel bebas komunikasi interpersonal dengan variabel terikat kepuasan kerja dengan mengendalikan variabel bebas komitmen terhadap organisasi yaitu sebesar 0,269 dengan $p = 0,000$, yang artinya $p < 0,001$ hal ini berarti hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja dengan mengendalikan komitmen terhadap organisasi sangat signifikan. Dengan sumbangan efektifnya sebesar 8,192 %. Dan hubungan antara variabel bebas komitmen terhadap organisasi dengan variabel terikat kepuasan kerja karyawan dengan mengendalikan variabel bebas komunikasi interpersonal yaitu sebesar 0,175 dengan $p = 0,012$ yang artinya $p < 0,05$ dalam hal ini dinyatakan signifikan. Dengan sumbangan efektifnya 3,894 %.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penting bagi PT. Perkebunan Nusantara III (Persero), untuk memberdayakan karyawan pelaksana yang didasarkan pada aspek-aspek komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pelaksana di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

Kata kunci : 1. Komunikasi Interpersonal,
2. Komitmen Organisasi, dan
3. Kepuasan kerja Karyawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang selimpah-limpahnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena peneliti berhasil mengerjakan dan menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Perjuangan, ketabahan, keuletan dan kesejahteraan yang Dia anugerahkan merupakan karunia yang tak terhingga dalam hidup peneliti. Tesis ini berusaha meneliti dan menggali konsep-konsep yang menjelaskan tentang hubungan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja karyawan.

Dalam penyusunan dan pengerjaan tesis ini, peneliti mendapatkan bantuan, dukungan, dan keterlibatan dari banyak pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan disertai perasaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada : Bapak Prof. Dr. Ir. Zainuddin, M.Pd selaku Pembimbing I yang memberikan dorongan dan apresiasi kepada peneliti sehingga tesis ini dapat tersusun dan terselesaikan; Bapak Dr. M. Rajab Lubis, M.S, selaku Pembimbing II yang memberikan masukan, kritik dan saran yang sangat berarti pada waktu ujian komprehensif; Pengelola Program Pasca Sarjana Psikologi, Universitas Medan Area yang memberi kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk memperoleh pengetahuan-pengetahuan yang baru dan terkini dalam bidang Psikologi Industri & Organisasi; Bapak Bendahara Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area yang memberikan bantuan beasiswa selama peneliti kuliah; Bapak H. Sunardiono, SE, MSc Kepala Bagian Umum dan bapak H. Harianto, SH Kepala Bagian Sumber Daya Manusia PT. Perkebunan Nusantara III (Persero), selaku yang memberi izin riset kepada peneliti; Netty Saulina yang banyak membantu peneliti dalam uji coba (*try out*) alat ukur penelitian dan dalam pelaksanaan penelitian ini; Temanku Hasniar yang banyak memberi dukungan materil dan moril kepada peneliti selama

kuliah; Abang kami Yulizar Parlagutan Lubis yang banyak memberi dukungan materil dan moril kepada peneliti selama kuliah; Teman-teman di kelas Psikologi Industri dan Organisasi angkatan 2007 (Odi, Keded, Dewi, Saiful, Ayah Syahril, Genta, Antis, Indah, Naldi, Zaldi serta teman lainnya yang namanya tidak disebutkan), atas segala kerja sama, keakraban dan dorongan selama proses perkuliahan dan dalam menyelesaikan tesis ini; Teman-teman di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, khususnya Yayak, Ibu Mustika, Zuhdi, Azhar Aziz, Nini, Istiana, Afisah, dan teman-teman bagian administrasi; Sahabatku Adnan dan isteri yang tidak jemu-jemunya membantu peneliti untuk menganalisa data uji coba (*try out*) dan data penelitian peneliti; Ganda Simamora, yang tidak jemu-jemunya membantu peneliti dalam operasional komputer; Keluargaku tercinta, Ayah, adik Agus dan isteri, adik Lam dan adik Nur dan suami, juga tidak lupa Ruth dan suami serta Dinand yang membantu secara materil dan moril, serta ponakan-ponakanku Yesaya, Jeremiah, Ezeziel, Joseph, Aldo dan Juga Okti yang memberikan kasih, cinta, perhatian terhadap peneliti; Abang suamiku Drs. Parlindungan Nainggolan dan kakakku Linda Damanik yang membantu secara materil dan moril pada peneliti; Adik ipar dari suamiku, Ir. Natalius Siregar dan Budiatty br. Nainggolan yang membantu secara materil dan moril terhadap peneliti; Semua bere-bere dan anak kami (Ana, Sahat, Tomy, Tira, Anda dan Adin), yang memberi dorongan semangat kepada peneliti; Suamiku tersayang Marojahan Nainggolan yang membantu secara materil dan moril, memberikan kasih sayang, cinta, perhatian yang tidak pernah jenuh dan kepercayaan tanpa batas kepada peneliti.

(Peneliti)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kepuasan Kerja	12
1. Pengertian Kepuasan Kerja	12
2. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja.....	15
3. Aspek-aspek Kepuasan Kerja	22
B. Komunikasi Interpersonal	23
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	23
2. Komunikasi Interpersonal dalam organisasi.....	26
3. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	28
4. Pentingnya Komunikasi Interpersonal.....	30

C. Komitmen Organisasi	37
1. Pengertian Komitmen Organisasi	37
2. Aspek-aspek Komitmen Organisasi	41
D. Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja	42
E. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Variabel Penelitian	45
B. Definisi Operasional	45
C. Populasi dan Sampel	47
D. Metode Pengumpulan Data	48
E. Validitas dan Reliabilitas	55
F. Metode Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Orientasi Kancah Penelitian.....	60
B. Hasil Analisis Uji Coba (Try Out) Skala Penelitian.....	63
C. Pelaksanaan Penelitian.....	66
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	69
E. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1. Faktor dan Indikator Perilaku Kepuasan Kerja.....	49
2. Komposisi Aitem Skala Ukur Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba.....	51
3. Aspek-aspek dan Indikator Perilaku Komunikasi Interpersonal.....	52
4. Komposisi Aitem Skala Ukur Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji Coba.....	53
5. Aspek-aspek dan Indikator Perilaku Komitmen Organisasi.....	54
6. Komposisi Aitem Skala Ukur Komitmen Organisasi.....	55
7. Distribusi Nomor Aitem Pernyataan Skala Ukur Komunikasi Interpersonal setelah UjiCoba/untuk Penelitian.....	65
8. Distribusi Nomor Aitem Pernyataan Skala Ukur Komitmen Organisasi.....	66
9. Distribusi Nomor Aitem Pernyataan Skala Ukur Kepuasan Kerja.....	67
10. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	71
11. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	72
12. Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	73
13. Rangkuman Hasil Perhitungan Perbandingan Bobot Variabel Bebas.....	73
14. Perbandingan antara Mean/Nilai Rata-rata Hipotetik dengan Mean/Nilai Rata-rata Empirik.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapai usaha yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang terus menerus dibicarakan dalam suatu organisasi. Modal yang besar akan habis sekejap kalau tidak ada manusia yang mengelola dengan baik. Peralatan yang canggih tidak akan berjalan sesuai dengan fungsinya tanpa campur tangan manusia. Teknik-teknik atau metode-metode yang akurat tidak bisa menghasilkan apa-apa bila tidak ada manusia yang menerapkannya. Bahan baku tidak akan dapat diolah jika tidak ada orang yang mengerjakannya. Pada dasarnya manusia yang akan menjalankan berbagai kegiatan demi tercapainya tujuan suatu organisasi. Selain itu pemeliharaan serta pengembangan suatu organisasi juga tergantung pada terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan individu di dalam suatu organisasi. Oleh karena itu diperlukan usaha-usaha yang lebih baik bagi peningkatan dalam membina manusia sebagai tenaga kerja.

Setelah menyadari arti pentingnya manusia, maka suatu organisasi harus dapat mengatur dan memanfaatkan sedemikian rupa potensi manusia yang ada di dalam organisasi, yaitu karyawan dalam setiap fungsi dan jabatan yang ada di dalam perusahaan. Potensi yang dimiliki manusia itu adalah kemampuan intelektual, motivasi, perasaan dan keinginan-keinginan yang menyebabkan manusia dapat berbuat apa saja, termasuk menggerakkan sumber-sumber daya lainnya sesuai dengan batas kemampuannya, karena kebutuhan manusia merupakan sesuatu yang

mendasari perilaku seseorang. Apabila kebutuhan manusia tidak terpenuhi, maka ia akan menunjukkan perilaku kecewa yang diwujudkan dalam penampilan kerja yang buruk seperti tidak disiplin dengan datang dan pulang tidak tepat waktu, penyelesaian pekerjaan yang lamban dan menjadi karyawan yang kurang kooperatif. Sebaliknya bila kebutuhan terpenuhi, karyawan tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasnya yang diwujudkan dalam penampilan kerja yang baik seperti disiplin diri, kreatif. Pemenuhan kebutuhan manusia secara terus menerus dapat menghasilkan peningkatan kepuasan kerja. Perusahaan yang ingin maju dan berkembang tentunya akan memikirkan kepuasan kerja para karyawannya, dengan kepuasan kerja yang diperoleh oleh karyawan akan menimbulkan semangat karyawan untuk bekerja lebih baik lagi, namun bila karyawan dalam suatu perusahaan tidak mendapatkan kepuasan maka karyawan cenderung akan mencari perusahaan lain yang mampu memberikan kepuasan ataupun melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada perusahaan agar perusahaan memikirkan kepuasan karyawan.

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan tertentu (Robbins, 2005). 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Allan, N.J. and Meyer, J.P. 1990. Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative commitment to Organizational. *Journal of Occupational Psychology*. 63: 1-8.
- Arikunto, S. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Bina Aksara Jakarta.
- As'ad, M. 2004. *Psikologi Industri*. Edisi VI. Yogyakarta: Liberti.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Brunetto, Y. and Farr-Wharton, R. 2002. *The Impact of Supervisor Communication on the Job Satisfaction of Early Career Police Officers*. Queensland Australia: IFSAM 2002 Conference Gold Coast.
- Chairul Muluk, Irwan Hanafi dkk. 2006. *Panduan Transformasi Bisnis PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Edisi II*. Medan. Hal : 10
- Davis, K. and Newstrom, J.W. 2003. *Human Behavior at Work*. Singapore: McGraw-Hill.
- De Janaz, S.C., Dowd, K.O. Schneider, B.Z., 2002., *Interpersonal Skill in Organizations*. International Edition., Singapore., The Mc.Graw-Hill Companies, Inc.
- De Vito, J.A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. (terjemahan: Agus Maulana). Jakarta: Professional Books.
- Dubrin, A.J. 1984. *Foundation of Organizational Behavior an Applied Perspective*. New Jersey: Prentice-Hall.Inc.
- Dunnette, M.D. 1982. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Raid McNally.
- Elliot, L. 2001. Job Satisfaction Falls to Public Workers. *The Guardian Magazine*. [http://www.society.guardian.co.uk/commongood/story/0815046102300 .ht ml](http://www.society.guardian.co.uk/commongood/story/0815046102300.ht ml)
- Fink, S.L., Jenk, R.S. and Willits, R.D. 1983. *Designing and Managing Organization*. New York: Richard D. Irwin.Inc.
- Fiske, S.T and Taylor, S.E. 2001. *Social Cognition, Reading*. MA: Addison-Wesley.
- Flippo, E.B. 1984. *Personnel Management*. New York: McGraw Hill Book Co.
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly., 2004, *Organizational (Behavior, Structure, Proses)*., Diterjemahkan: Organisasi (Perilaku, Struktur dan Proses) Alih Bahasa : Ir. Nunuk Adiarni, MM, 2006, Edisi ke dua belas, Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Gillmer, B. 2004. *Applied Psychology*. New Delhi: McGraw-Hill Publishing, Co.Ltd.
- Hadi, S. 2000. *Statistik I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2000. *Statistik II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2000. *Metodologi Research*. Jilid 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2000. *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2000. *Metodologi Research*. Jilid 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2000. *Panduan Manual Seri Program Statistik (SPS-2000)*. Yogyakarta:

Universitas Gadjah Mada.

- Kerlinger, F.N. 1990. *Foundation of Behavioral Research*. Third edition. New York: Holt, Rinehart and Winston. Inc.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management, Tenth Edition*. Prentice-Hall.Inc
- Lawler, E.E. 1973. *Motivation in Work Organization*. California: Brooks Cole Publishing.
- Lunandi, A.G., 1994. *Komunikasi Mengena: Meningkatkan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi*, Yogyakarta: Kanisius
- Luthans, F. 2006. *Organizational Behavior*. Tokyo: Mc Graw-Hill International Book Co.
- Locke, E.A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. (ed: Dunnette). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand Mc Nally College Publishing Company.
- Meyer, J.P. 1989. Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment that Counts. *Journal of Applied Psycholohy*. 74: 152-156.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., and Smith, C.A. 1993. Commitment Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78: 538-55.
- Miner, J.B. 2001. *Industrial-Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill.Inc.
- Oregon Survey Research Laboratory. 2000. *University of Oregon Instructional Faculty Survey*. Oregon University. <http://darkwing.uoregon.edu/fac/dirfacattoo/UOFACO.htm>
- Porter, L.W. and Smith, F.J. 2001. *The Etiology of Organizational Commitment*. Unpublisher Paper.
- Porter, L.W., Steers, R.M. 2000. *Organizational, Work and Personnal Factor in employee Turn Over and Absenteeism*. Psychological Bulletin.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulian, P.V. 2002. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turn Over among Psychiatric Technician. *Journal of Applied Psychology*
- Rapert, M. 2002. *Researcher Finds Keys to Employee Job Satisfaction Commitment*. American Marketing Association's 2002 Educator's Conference.http://advancement.uark.edu/news/NEWS_ARCHIVES/APR_OZ/JOB_SATISFACTION.html
- Robbins, S.P. 2004. *Organizational Theory: Structure, Design and Applications*. Prentice-Hall.Inc.
- _____. 2004. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, Seven Edition*. Prentice-Hall.Inc.
- Siegel, L. and Lane, I.M. 1987. *Personnal and Organizational Psychology*. Illinois, Richard D. Irwin.Inc.
- Spitzberg, B.H. and Cupach, W.R. 2002. *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag.
- Staw, B.M. 1991. *Psychology Dimensions of Organizational Behavior*.New York: Macmillan Publishing Company.
- Thibaut, J.W. and Kelley, H.H. 1986. *The Social Psychology of Groups*. New

- Brunswick, NJ: Transaction Books.
- Udo-In yand, P. 1991. *Worker Satisfaction and Communication Pattern on. Conctruction Job-sites*. Philadelphia.Pennsylvania.
<http://asceditor.unl.edu/archives/1991/Udo- Inyang91.html>
- Varona, F. 2002. Conceptualization and Management of Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Three Guatemalan Organizations. *American Communication Journal*.
<http://acjournal.org/holdings/vol5/iss3/articles/concept.html>
- Wexley, K.N. and Yukl, G. 1998. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Home wood. Illinois, Richard D. Irwin Inc.

