

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang ini dalam dunia kerja, di dalamnya terdapat berbagai kegiatan Instansi atau organisasi yang melakukan produksi atau jasa. Sumber Daya Manusia atau yang sering disebut pegawai berperan penting dalam suatu Instansi. Untuk menunjang kemajuan dan berkembangnya kegiatan produksi suatu Instansi memerlukan Sumber Daya Manusia atau pegawai yang berkualitas.

Pada dasarnya para pegawai harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan motivasi yang baik agar memenuhi tuntutan kerja suatu Instansi. Suatu instansi atau organisasi harus memikirkan kepuasan kerja pegawai jika ingin terus berkembang dan mencapai tujuan. Menurut Locke, Kepuasan kerja seseorang bergantung pada *discrepancy* (perbedaan) antara kebutuhan atau harapan dengan apa yang telah dicapai dalam pekerjaannya.<sup>1</sup>

Dalam menjalankan tugasnya, pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila dalam aspek-aspek pekerjaan (gaji, kesempatan

---

<sup>1</sup> As'ad, M. *Psikologi Industri Edisi VI*, (Yogyakarta: Liberty, 2005),h. 115

pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi, pengawasan dan peluang promosi) dan aspek-aspek dirinya (umurnya, kondisi kesehatan, kemampuan dan Pendidikan) terpenuhi. Sebaliknya, jika aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi maka pegawai akan merasa tidak puas. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang menumbuhkan, memelihara dan mengembangkan komunikasi yang efektif dalam kehidupan organisasi. Diketahui dalam sebuah penelitian sebelumnya menyatakan bahwa : Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dapat dilakukan dengan memperbaiki arus komunikasi internal dan eksternal yang terjadi dalam komunikasi dikantor.<sup>2</sup>

Pegawai yang merasa puas atas pekerjaannya dengan senang hati melakukan pekerjaannya dan berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka, sebaliknya pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga mereka akan melakukan pekerjaannya dengan terpaksa dan asal-asalan.

---

<sup>2</sup> Dewi Sartika Handayani, *Hubungan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda*, e-journal Ilmu Komunikasi, vol.2 no 3 ISSN:0000-0000, 201. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1661> (diakses tanggal 20 September 2018)

Berikut ini hasil survei dari Jobstreet.com dengan 17,623 karyawan sebagai koresponden yang hasilnya menunjukkan bahwa 73% karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini. Adapun 54% karyawan saat ini terpaksa harus bekerja pada posisi yang tidak sesuai latar belakang Pendidikan akibatnya kurangnya lapangan kerja yang tersedia. Hal ini berdampak pada tidak adanya jenjang karir di masa yang akan datang.<sup>3</sup> Badan Pusat Statistik Nasional Indonesia menyatakan bahwa saat ini pengangguran di negeri ini berkisar 5,13 persen pada bulan Februari 2018.<sup>4</sup>

Sehingga diperkuat dalam berita di kompasiana.com menyatakan bahwa:

“Indonesia memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan rendah didunia. Hanya 18% dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja. Sementara Singapura, sebesar 76% responden mengaku bahagia di tempat kerja.<sup>5</sup>

Dan kenyataan yang terjadi di lapangan, diungkapkan oleh Bapak Sukino, salah satu Kepala Seksi di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan

---

<sup>3</sup> Eka Fatma, Jobstreet.co.id, Jakarta 2019 [https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/#.XJOJ\\_igzblV](https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/#.XJOJ_igzblV) (Diakses pada tanggal 06 Agustus 2019 pukul 01:20 WIB)

<sup>4</sup> [http://www.turc.or.id/wp-content/uploads/2018/06/BPS\\_Berita-Resmi-Statistik\\_Keadaan-Ketenagakerjaan-Indonesia-Februari-2018.pdf](http://www.turc.or.id/wp-content/uploads/2018/06/BPS_Berita-Resmi-Statistik_Keadaan-Ketenagakerjaan-Indonesia-Februari-2018.pdf) (diakses pada tanggal 06 Agustus 2019 pukul 01.38 WIB)

<sup>5</sup> FandiSindo, Kompasiana.com, Jakarta 2019 <https://www.kompasiana.com/afsee/550ee0a6a33311b72dba82bf/pekerja-di-indonesia-paling-tidak-puas-mengapa> (diakses pada tanggal 24 Februari 2019 pukul 21.05 WIB)

Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi mengatakan bahwa:

Pegawai di Direktorat Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi untuk satu tahun ini bagus dan baik. Karena segi dalam manajemen segala hal baik pula, sering berkoordinasi antar pegawai dan saling bekerja sama tim, kompak serta solid. Tetapi terkadang memang ada saja beberapa pegawai yang dilihat masih kurang kompak dalam kinerja bekerja, penyebabnya kemungkinan kurangnya berkomunikasi antara pimpinan dan dengan pegawai lainnya, sehingga kurang adanya koordinasi dan menyebabkan komunikasi atau *Chemistry* yang tidak baik. Namun untungnya tidak banyak yang seperti itu, hanya beberapa saja sehingga dapat tertutupi dengan adanya koordinasi dengan pegawai yang lain<sup>6</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh salah satu pegawai di Direktorat Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang menyatakan bahwa:

Dalam bekerja organisasi di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan ada salah satu sub bagian yang kurang. Hal ini diakibatkan kurangnya *manage* dalam berkomunikasi dengan bawahannya sehingga kurang koordinasi terhadap sesama pegawai. Kepuasan kerja pegawai yang kurang akan berakibat pada *job desc* masing-masing dari pegawai yang seharusnya di bagi rata menjadi berat sebelah untuk salah satu pegawai sehingga terjadi tumpang tindih, dan berakibat juga kepada motivasi pegawai yang kurang, kinerja kurang dan adanya *miss communication* antara pegawai yang satu dengan yang lain, hal ini mengakibatkan kurangnya efisiensi dan efektivitas dalam bekerja<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Catatan lapangan hasil wawancara dengan salah satu Kasi di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti, pada tanggal 29 Oktober 2018 Pukul 13.00

<sup>7</sup> Catatan lapangan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti, pada tanggal 29 Oktober 2018 Pukul 15.35

Pada permasalahan diatas, yang paling dikeluhkan adalah keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, besaran gaji dan tunjangan, serta kesediaan jenjang karir. Sehingga terjadi adanya pegawai yang merasa kurang puas terhadap rutinitas pekerjaannya. Pekerjaan yang padat, sulit berkoordinasi dengan atasan, dan kurangnya penghargaan yang diperoleh.

Menurut Glimer ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu antara lain: kesempatan untuk maju, kesamaan kerja, gaji, manajemen, supervisi, kondisi kerja, komunikasi dan fasilitas.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Luthans terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan supervisor dan rekan kerja. Faktor lain juga yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah pengawasan dan komunikasi. Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah diterapkan. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dan pemberian pengertian dari seseorang kepada orang lain.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> As'ad M, *Op., Cit.* h.115

<sup>9</sup> Agus Sukoyo, dkk. *Pengaruh Kepemimpinan transformasional, Pengawasan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Radio RI Malang.* JKMP, Vol.1, No.2 ISSN:2338-445X

[https://www.researchgate.net/publication/309752629\\_PENGARUH\\_KEPEMIMPINAN\\_TRANFORMASIONAL\\_PENGAWASAN\\_DAN\\_KOMUNIKASI\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_KERJA](https://www.researchgate.net/publication/309752629_PENGARUH_KEPEMIMPINAN_TRANFORMASIONAL_PENGAWASAN_DAN_KOMUNIKASI_TERHADAP_KEPUASAN_KERJA)

Menurut Shannon dan Weaver, komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang paling saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja<sup>10</sup> komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.<sup>11</sup>

Komunikasi sangat penting bagi manusia karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi satu sama lain. Interaksi sosial manusia dalam hal ini ditemukan dalam suatu organisasi formal maupun non formal. Organisasi masyarakat maupun organisasi dalam lingkungan kerja memerlukan komunikasi antar anggotanya. Di dalam organisasi kerja, komunikasi interpersonal lebih banyak dilakukan antar setiap pegawai. Hal ini disebabkan karena setiap pekerjaan perlu dikoordinasikan dengan baik oleh setiap divisi suatu Instansi atau di setiap bidang industri dan bidang pemerintahan. Setiap informasi penting dan permasalahan yang terjadi harus dikomunikasikan dengan baik agar dapat diselesaikan dengan segera. Kesalahan dalam penyampaian informasi yang kurang baik akan menimbulkan konflik antar

---

[PEGAWAI PADA KANTOR RADIO REPUBLIK INDONESIA MALANG](#) (diakses pada tanggal 20 Februari 2019 pukul 09.26 WIB)

<sup>10</sup> Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi: Pengertian Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 22-23

<sup>11</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), h. 159

pegawai yang menyebabkan koordinasi terganggu dan kemudian akan berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang baik jika dimiliki oleh setiap pegawai akan meningkatkan sikap menghargai, empati, kerja sama dan kepuasan kerja.

Permasalahan-permasalahan yang telah ditemukan di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan kurangnya berkomunikasi di antara satu pegawai dengan pegawai lainnya di dalam suatu organisasi, maka akan menyebabkan hubungan yang kurang baik dalam suatu organisasi. Sehingga hal tersebut menyebabkan pada kurangnya kepuasan pegawai dalam bekerja dan pekerjaan yang dilakukan kurang optimal serta kurang efektif. Jika seorang pimpinan suatu organisasi memberikan sifat yang positif kepada para pegawainya, maka pegawai tersebut minim untuk merasakan *stress* sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga ketika kepuasan dalam bekerja seorang pegawai tersebut didapatkan, maka akan berdampak pada produktifitas dalam bekerja dan kualitas dalam kinerja pekerjaannya tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti”**.

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti?
3. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti?
4. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti?
5. Apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti?

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan sejumlah masalah yang telah diidentifikasi di atas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti pada:



1. Komunikasi interpersonal sebagai variabel X (variabel bebas) dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Y (variabel terikat).
2. Kepuasan kerja (variabel terikat) dibatasi dalam hal perasaan atas pekerjaan itu sendiri, perolehan upah atau gaji, hubungan dengan rekan kerja, supervisi dan peluang promosi dalam hak pegawai.
3. Komunikasi interpersonal (variabel bebas) adalah komunikasi interpersonal pegawai dan dibatasi dalam keterbukaan di antara perilaku komunikasi, rasa empati, sikap positif, sikap saling mendukung dan kesamaan dalam berkomunikasi.
4. Subyek pada penelitian ini adalah para pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti.

#### **D. Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai di Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi?

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

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Secara Teroritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan menjadi salah satu referensi dalam menambah pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pegawai.

## 2. Secara praktis

### a. Bagi Pihak Instansi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi kepala pimpinan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui komunikasi interpersonal. Serta dapat dijadikan salah satu masukan bagi para pegawai di Direktorat Jenderal Kemahasiswaan dan Pembelajaran Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal.

### b. Bagi peneliti lain:

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan dapat dikembangkan lebih lanjut