

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Komunikasi Interpersonal

2.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Organisasi ataupun perusahaan pasti memiliki sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatannya, agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik maka diperlukan hubungan yang baik antar anggota organisasi maupun perusahaan tersebut. Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpetasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis, sedangkan menurut Robbins and Judge (2011), Komunikasi Interpersonal adalah transfer dan pemahaman makna.

Adapun yang dimaksud dengan Komunikasi Interpersonal adalah proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain dengan suatu akibat umpan balik dengan segera (Thoha, 2013). Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal adalah suatu kegiatan mengirimkan pesan atau berita dari pengirim pesan dan diterima oleh penerima pesan sehingga pesan dapat dipahami dan dapat mempengaruhi penerima pesan.

2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal

Menurut Pratminingsih (2013) unsur-unsur Komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Sumber informasi (*source*) adalah orang yang menyampaikan pesan. Pada tahap ini sumber informasi melakukan proses yang kompleks yang terdiri dari timbulnya suatu stimulus yang menciptakan

- pemikiran dan keinginan untuk berkomunikasi, pemikiran ini diencoding menjadi pesan, dan pesan tersebut disampaikan melalui saluran atau media kepada penerima.
2. *Encoding* adalah suatu proses di mana sistem pusat syaraf sumber informasi memetintahkan sumber informasi untuk memilih simbol-simbol yang dapat dimengerti yang dapat menggambarkan pesan.
 3. Pesan (*message*) adalah segala sesuatu yang memiliki makna bagi penerima. Pesan merupakan hasil akhir dari proses encoding. Pesan ini dapat berupa kata-kata, ekspresi wajah, tekanan suara, dan penampilan.
 4. Media adalah cara atau peralatan yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Media tersebut dapat berupa surat, telepon atau tatap muka langsung.
 5. *Decoding* adalah proses di mana penerima pesan menginterpretasikan pesan yang diterimanya sesuai dengan pengetahuan, minat dan kepentingannya.
 6. *Feedback* (Umpan Balik) adalah respon yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim sebagai tanggapan atas informasi yang dikirim sumber pesan. Pesan ini dapat berupa jawaban lisan bahwa si penerima setuju atau tidak setuju dengan informasi yang diterima.
 7. Hambatan (*Noise*) adalah berbagai hal yang dapat membuat proses komunikasi tidak berjalan efektif.

2.1.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad (2012), ada dua bentuk dasar Komunikasi Interpersonal yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas

komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan adalah apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bisa dibaca, kemudian dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan.

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan.

2.1.4 Format Interaksi Komunikasi

Muhammad (2012) berdasarkan jumlah interaksi yang terjadi dalam komunikasi, komunikasi tersebut dapat dibedakan atas tiga kategori yaitu:

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.

2. Komunikasi Kelompok Kecil

Komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain, dan berkomunikasi tatap muka.

3. Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media.

2.1.5 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Menurut seperti Robbins dan Judge (2011) mengatakan bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki 4 fungsi yakni:

1. Kontrol

Komunikasi dengan cara-cara tertentu bertindak untuk mengontrol perilaku anggota. Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis panduan formal yang wajib ditaati oleh karyawan.

2. Motivasi

Komunikasi menjaga motivasi dengan cara menjelaskan kepada para karyawan mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekiranya hasilnya kurang baik.

3. Ekspresi Emosional

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan sebuah mekanisme fundamental yang melaluinya para anggota menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.

4. Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif yang ada.

2.1.6 Indikator Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator yaitu sebagai berikut (Thoha, 2013):

1. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain dan keinginan untuk menanggapi secara jujur semua informasi yang datang kepadanya.

2. Empati

Empati dimaksudkan untuk merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain, yakni mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain.

3. Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai Komunikasi Interpersonal yang efektif. Dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan. Dukungan yang tidak terucapkan seperti gerakan anggukan kepala, kedipan, mata, senyum atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tak terucapkan.

4. Kepositifan

Komunikasi Interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang, perasaan positif terhadap seseorang itu dikomunikasikan dan suatu perasaan positif dalam situasi komunikasi umum amat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama.

5. Kesamaan

Komunikasi Interpersonal akan lebih bisa efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan. Ini bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesamaan tidak bisa berkomunikasi. Jelas mereka bisa berkomunikasi, akan tetapi jika komunikasi mereka menginginkan efektif, hendaknya diketahui kesamaan-kesamaan kepribadian diantara mereka.

2.2 Stress Kerja

2.2.1 Pengertian Stress Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2011), stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Hasibuan (2016), menyatakan bahwa Stress Kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Stress sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbuatan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Stress Kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Masalah Stress Kerja didalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien didalam pekerjaan. Akibat adanya Stress Kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya Stress Kerja karyawan mengalami beberapa gejala yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti: mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerjasama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

2.2.2 Gejala Stress

Gejala stress merupakan hasil/keluaran dari stres yang dialami seseorang. Menurut Robbins dan Judge (2011), akibat stress dapat digolongkan dalam tiga kategori:

1. Gejala Fisiologi

Pengaruh awal stress biasanya gejala-gejala fisiologis. Ini terutama disebabkan oleh kenyataan bahwa topik stress pertama kali diteliti oleh ilmu kesehatan media. Hubungan antara stress dan gejala-gejala fisiologis yang khusus tidak jelas. Secara tradisional, para peneliti menyimpulkan bahwa ada sedikit, jika memang ada hubungan konsisten. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas gejala dan sulitnya mengukur gejala-gejala itu secara objektif. Beberapa bukti menunjukkan bahwa stress mungkin memiliki efek fisiologis yang membahayakan. Seperti: sakit kepala, tekanan darah tinggi, dan penyakit jantung.

2. Gejala Psikologis

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Ketidakpuasan kerja adalah efek psikologis paling sederhana dan paling nyata dari stress. Namun stress juga muncul dalam beberapa kondisi psikologis lainnya. Seperti, ketegangan, murung, cemas, kejengkelan, berkurangnya Kepuasan Kerja, kejenuhan dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan.

3. Gejala Prilaku

Gejala-gejala stress berkaitan dengan perilaku seperti perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran dan perputaran karyawan selain juga perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok, konsumsi alkohol, bicara yang gagap serta kegelisahan dan ketidakteraturan waktu tidur.

2.2.3 Indikator Stress Kerja

Dalam penelitian ini Stress Kerja akan diukur dengan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2011), yaitu sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan luar terdiri dari (a) Ekonomi, ketidakpastian ekonomi dapat disebabkan oleh perubahan siklus bisnis, sehingga menimbulkan rasa khawatir karyawan terhadap pekerjaannya. (b) Politik, ketidakpastian politik bisa disebabkan oleh kondisi politik suatu Negara yang tidak stabil, sehingga dapat berpengaruh ke dalam aspek kehidupan karyawan. (c) Teknologi, karena inovasi dapat membuat keterampilan karyawan dan pengalamannya menjadi usang dalam waktu yang sangat singkat. Komputer, robot dan otomatisasi adalah ancaman bagi kebanyakan orang dan dapat memicu stres.
2. Faktor organisasi terdiri dari (a) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja dan tata letak tempat kerja. (b) Tuntutan peran, tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi. Beban peran yang berlebihan terjadi saat karyawan diharapkan bisa menyelesaikan lebih banyak pekerjaan daripada waktu yang ada. (c) Tuntutan pribadi, Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar.
3. Faktor individu terdiri dari (a) Masalah dalam keluarga, hal ini menyangkut masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja. (b) Masalah ekonomi, kondisi keuangan pribadi dapat menimbulkan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian mereka terhadap pekerjaannya. (c) Karakteristik kepribadian, perbedaan karakteristik masing-masing orang dapat menimbulkan beragam gejala stres. Gejala stres yang

diekspresikan pada pekerjaan sebenarnya berasal kepribadian seseorang itu sendiri.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya. Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan Kepuasan Kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Pada dasarnya Kepuasan Kerja tergantung kepada apa yang diinginkan oleh seorang karyawan dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh. Karyawan yang paling merasa tidak puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak dan mendapat paling sedikit. Sedangkan yang merasa paling puas adalah mereka yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.

Handoko (2012), mengatakan bahwa Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Pada dasarnya Kepuasan Kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan jika Kepuasan Kerja karyawan diperhatikan maka karyawan akan bekerja sejauh kemampuannya agar memperoleh apa yang diharapkan dalam bekerja. Apabila perusahaan memperhatikan Kepuasan Kerja karyawan, maka

karyawan akan semakin giat bekerja sehingga produktivitas kerja karyawan akan semakin tinggi pula. Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

2.3.2 Teori Kepuasan Kerja

Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap Kepuasan Kerja. Menurut Mangkunegara (2013) teori-teori kepuasan terdiri dari enam yaitu teori keseimbangan, teori perbedaan, teori pemenuhan kebutuhan, teori pandangan kelompok, teori dua faktor dan teori pengharapan.

1. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara input-outcome dirinya dengan perbandingan inputoutcome karyawan lain. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila tidak seimbang dapat menimbulkan dua kemungkinan, yaitu ketidak seimbangan yang menguntungkan dirinya dan sebaliknya, ketidak seimbangan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding.

2. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Menurut teori ini, apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar dari pada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan karyawan tidak puas.

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, Kepuasan Kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin

besar kebutuhan karyawan terpenuhi, makin puas pula karyawan tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, karyawan itu akan merasa tidak puas.

4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, Kepuasan Kerja karyawan bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh karyawan dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu pemeliharaan dan pemotivasian. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai pemeliharaan. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat Kepuasan Kerja tinggi dinamakan pemotivasian.

6. Teori Pengharapan (*Exceptancy Theory*)

Menurut teori ini, semakin besar kesesuaian antara harapan dan kenyataan maka semakin puas seseorang, begitu pula sebaliknya.

2.3.3 Respon Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2011), menyatakan ada empat respon kerangka yang menjadi konsekuensi ketidakpuasan kerja karyawan yang berbeda satu sama lain bersama dengan dua dimensi: konstruktif/destruktif dan aktif/pasif.

Respon-respon tersebut didefinisikan sebagai berikut:

1. Keluar (*exit*)

Ditunjukkan dengan meninggalkan organisasi.

2. Aspirasi (*voice*)

Secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan atau mendiskusikan masalah dengan atasan.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Secara pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan percaya pada organisasi dan manajemennya.

4. Pengabaian (*neglect*)

Secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

2.3.4 Indikator Kepuasan Kerja

Dalam penelitian ini, Kepuasan Kerja akan diukur dengan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013) yaitu sebagai berikut:

1. *Turnover*

Kepuasan Kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover karyawan yang rendah. Sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya turnovernya lebih tinggi.

2. Tingkat Ketidakhadiran (absen) Kerja

Karyawan yang kurang puas biasanya cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subyektif.

3. Umur

Ada kecenderungan karyawan yang tua lebih merasa puas daripada karyawan yang berumur relatif muda. Hal ini diansumsikan bahwa

karyawan yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan, dapat menyebabkan menjadi tidak puas.

4. Tingkat Pekerjaan

Karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Karyawan-karyawan yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerjanya yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide kreatif.

5. Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan erat dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi karyawan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi yang dapat dilihat pada tabel 2.5.

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu

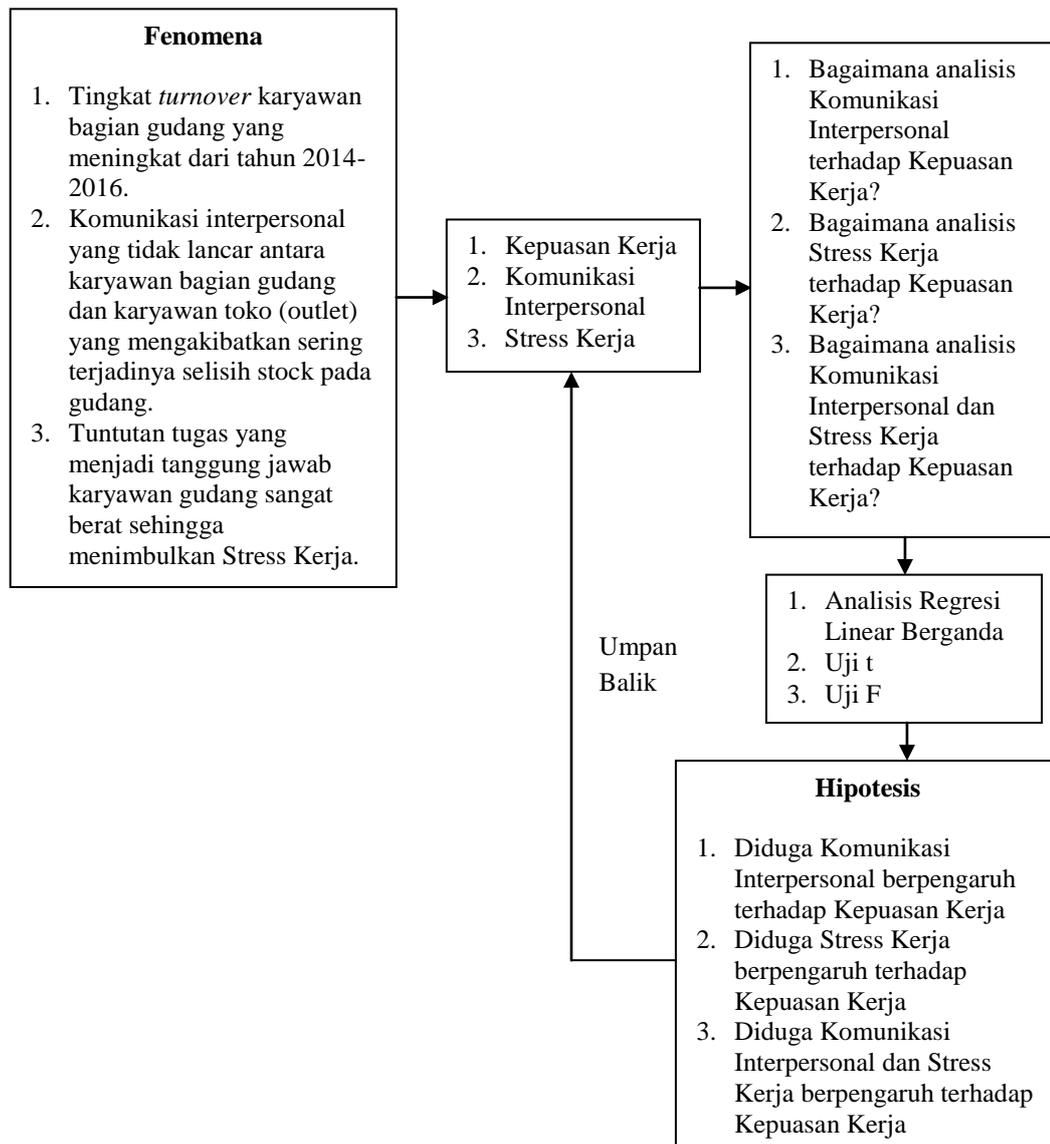
No.	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Diasmoro (2017)	Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulung Agung	Populasi : Karyawan produksi PT. Gangsar Sampel : Jumlah sampel dihitung berdasarkan tabel Isaac dan Michael dan diperoleh sampel sebanyak 142. Penggunaan metode <i>random sampling</i>	Komunikasi Interpersonal Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja
			Alat analisis : Korelasi <i>product moment pearson</i> .	

No.	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil
2	Kartikawati (2016)	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sri Rejeki Iman Textile Sukoharjo	Populasi : Seluruh karyawan PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo Sampel : Diambil 100 orang karyawan di PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo, dengan teknik sampling menggunakan <i>simple random sampling</i> . Alat analisis : Uji regresi linear sederhana	Stress Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja
3	Afrizal, Musadieq dan Ruhana (2014)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT. Taspem (Persero) Cabang Malang)	Populasi : Karyawan PT. Taspem (Persero) Cabang Malang Sampel : 36 karyawan PT. Taspem (Persero) Cabang Malang Berganda Alat analisis : Uji regresi linear berganda	Konflik Kerja dan Stress Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja
4	Tukimin (2014)	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pertanian Sumatera Utara	Populasi : Seluruh karyawan Dinas Pertanian Sumatera Utara Sampel : Diambil 96 Orang karyawan Dinas Pertanian Sumatera Utara Alat analisis : Uji regresi linear sederhana	Stress Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja
5	Gusliza (2013)	Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi	Populasi : Karyawan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi Sampel : 50 orang Karyawan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi dengan metode <i>stratified random sampling</i> Alat analisis : Korelasi <i>product moment</i>	Terdapat hubungan yang positif antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja

2.5 Kerangka Pemikiran

Berikut penulis sajikan kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



2.6 Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi Interpersonal adalah proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain dengan suatu akibat umpan balik dengan segera (Thoha, 2013).

Komunikasi Interpersonal yang baik diduga dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan, semakin baik Komunikasi Interpersonal yang terjalin semakin tinggi Kepuasan Kerja karyawan, karena Komunikasi Interpersonal yang terjalin antar karyawan bertujuan agar karyawan dapat saling mendukung sehingga dengan dukungan yang baik antar karyawan akan tercipta suasana kerja yang nyaman sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Kerja. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh diasgoro (2017), menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gusliza (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik Komunikasi Interpersonal maka semakin tinggi Kepuasan Kerja karyawan, oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Diduga Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

2.6.2 Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins dan Judge, 2011). Stres Kerja diduga dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja, semakin tinggi Stress Kerja yang dialami karyawan maka semakin rendah tingkat Kepuasan Kerjanya, karena Stress Kerja yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja efek dari banyaknya tuntutan dalam bekerja dan pada akhirnya berdampak pada tingkat Kepuasan Kerja karyawan. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartikawati (2016), yang

menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afrizal, musadieg dan ruhana (2014), yang menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tukimin (2014), juga menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Dengan demikian dapat diartikan bahwa stress dalam bekerja dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan, oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H₂ : Diduga Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

2.6.3 Pengaruh Komunikasi Interperonal dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi Interpersonal adalah proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain dengan suatu akibat umpan balik dengan segera (Thoha, 2013), sedangkan Stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins dan Judge, 2011). Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja diduga dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja, semakin baik Komunikasi Interpesonal dan semakin rendah Stress Kerja yang dialami karyawan maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Kerjanya, karena Komunikasi Interpersonal yang terjalin antar karyawan bertujuan agar karyawan dapat saling mendukung sehingga dengan dukungan yang baik antar karyawan akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan Stress Kerja yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja efek dari banyaknya tuntutan dalam bekerja dan pada akhirnya kenyamanan yang dirasakan karyawan akan berdampak pada tingkat Kepuasan Kerja karyawan.

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diasmoro (2017), yang menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartikawati (2016), yang menyatakan Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik Komunikasi Interpersonal dan semakin rendah Stress Kerja maka semakin tinggi Kepuasan Kerja Karyawan, oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H₃ : Diduga Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan pengembangan hipotesis di atas maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.2
Model Penelitian

