

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) TONDANO

Elsa N. Pardede

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : elsapardede2000@gmail.com

Tellma M. Tiwa

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : tellmatiwa@unima.ac.id

Gloridei L. Kapahang

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : glorideikapahan@unima.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 40 responden dengan menggunakan *sampling* jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner secara langsung. Teknik analisis data yang digunakan dalam pengolahan data yaitu regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan program *computer* SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*) for windows. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa H_a diterima. Nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi (R) sebesar 0,643. Dari hasil tersebut dapat diperoleh (R Square) sebesar 0,413 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja) sebesar 41,3% dan 58,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini serta belum diteliti.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja

Abstract: *This study aims to determine the effect of interpersonal communication on job satisfaction in employees at PLN Customer Service Unit (ULP) Tondano. This study used quantitative research methods with the population and sample in this study amounting to 40 respondents using saturated sampling. The data collection method used is to use questionnaires directly. The data analysis technique used in data management is simple linear regression using the help of the computer program SPSS 26 (Statistical Package For Service Solution) for windows. The results of this study showed that H_a was accepted. The significance value is $0.000 < 0.05$ and the correlation value (R) is 0.643. From these results can be obtained (R Square) of 0.413 which contains the understanding that the influence of the independent variable (Interpersonal Communication) on the dependent variable (Job Satisfaction) is 41.3% and the remaining 58.7% is influenced by other variables that are not included in this study and have not been studied..*

Keywords: *Interpersonal Communication, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan organisasi saat ini semakin sulit, setiap perusahaan dituntut untuk mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas serta mampu mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia tersebut agar memperoleh keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kunci keberhasilan perusahaan terletak pada sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia menjadi faktor utama dan pengendali dalam proses pengelolaan maupun pencapaian tujuan organisasi. Karyawan merupakan makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan (Dessler, 2015). Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat dipengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya.

Sikap itu akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sikap yang ada pada karyawan dapat berupa sikap positif dan sikap negatif. Sikap negatif yang ada pada karyawan harus dihilangkan dan sikap positif yang ada pada karyawan harus dipertahankan. Sikap positif yang ada pada karyawan disebut juga dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang secara umum terhadap pekerjaannya ataupun sebagai rangkaian yang saling berhubungan dari sikap-sikap seseorang terhadap aspek-aspek pekerjaannya (Spector, 1997). Kepuasan kerja merupakan tingkat dimana seseorang menyukai (merasa puas) atau tidak menyukai (tidak puas) dengan pekerjaannya. Ketika karyawan menyukai jenis pekerjaan yang diberikan kepadanya maka hasil kerjanya akan meningkat. Sebaliknya,

apabila karyawan tidak menyukai pekerjaannya maka hasil kerjanya menjadi tidak maksimal bahkan menurun dan hal ini dapat merugikan perusahaan. Kepuasan kerja adalah cerminan dari perasaan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja seseorang, serta aspek-aspek yang ada di dalam pekerjaannya (Baliartati, 2016).

Apabila melakukan kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia dapat menimbulkan gangguan dalam pencapaian tujuan perusahaan, baik dalam kinerja, profit dan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri (Aswardi dkk, 2019). Setiap individu memiliki target kepuasan yang berbeda-beda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan, misalnya kebutuhan ekonomi, kebutuhan bersosialisasi, kebutuhan untuk berkarya, kebutuhan untuk dihargai, kebutuhan untuk status dan lain sebagainya yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan. Sebaliknya bila karyawan dalam suatu perusahaan tidak mendapatkan kepuasan maka mereka akan cenderung mencari perusahaan lain yang mampu memberikan kepuasan ataupun melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada perusahaan agar memikirkan kepuasan kerja bagi karyawan.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih dengan interaksi secara tatap muka ataupun bermedia dan biasanya *feedbacknya* langsung diketahui (Wood, 2013). Komunikasi interpersonal membentuk hubungan dengan orang lain (Kusasi, 2014). Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi baik secara langsung maupun tidak

langsung yang dilakukan oleh pengirim pesan dengan penerima pesan (Aw, 2011). Komunikasi langsung dilakukan tanpa melalui sebuah media, sedangkan komunikasi tidak langsung dilakukan dengan adanya perantara media tertentu.

Beberapa hasil penelitian terkait komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh pada karyawan PT. Djarum Kudus (Ayuni, 2018) dan penelitian pada karyawan PT. PLN (PERSERO) UP3 PEMATANG SIANTAR (Tobing, 2022). Penelitian ini, mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal berhubungan dengan kepuasan kerja.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 12-13 Juni 2023 di PLN ULP Tondano, diperoleh bahwa beberapa karyawan mengalami masalah kepuasan kerja seperti desakan waktu, lokasi kerja dan medan kerja yang apabila cuaca buruk maka medannya pun berbahaya. Hal ini dapat menimbulkan kecemasan yang kemudian mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah pada karyawan karena tuntutan pekerjaan yang dialami sehingga produktivitas karyawan juga akan menurun dan menjadi hambatan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN adalah sebuah badan usaha milik negara yang menyediakan kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia (PLN, 2020). Pertumbuhan di dunia ekonomi dan industri serta perkembangan teknologi mendorong bertambahnya pengguna listrik di Indonesia. Karena kebutuhan yang banyak, PT. PLN penyedia kebutuhan energi listrik membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen

merupakan alasan seseorang untuk menyukai jabatan maupun pekerjaannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk bersedia mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi kerja karyawannya. Hal ini sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan. Komunikasi interpersonal merupakan jembatan antara pimpinan dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan. Jika kondisi hubungan interpersonal baik akan menimbulkan respon-respon positif terhadap pimpinan, sikap tanggap atas kebutuhan-kebutuhan pribadi dan organisasi, kepekaan terhadap perasaan pegawai dan kesediaan untuk berbagi informasi. Hal-hal tersebut adalah prasyarat untuk komunikasi interpersonal yang efektif, agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan baik untuk meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi hasil pekerjaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji lebih jauh mengenai komunikasi interpersonal sebagai variabel bebas karena dari sekian banyak variabel bebas yang ada, variabel komunikasi interpersonal adalah variabel yang penting untuk diteliti dan didukung dengan hasil penelitian sebelumnya. Ketika karyawan memiliki komunikasi interpersonal yang baik maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Sebaliknya ketika komunikasi interpersonal karyawan dengan pimpinan atau karyawan dengan karyawan tidak berjalan dengan baik, maka hal tersebut dapat menurunkan kepuasan dalam pekerjaannya. Hal tersebut yang memutuskan peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja

karyawan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan kuesioner dan survey. asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016).

Alasan dipilihnya jenis penelitian ini, karena peneliti ingin mengetahui pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano. Penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu variabel bebas (X) yaitu komunikasi interpersonal dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan kerja.

Tempat penelitian dilaksanakan di PT. PLN ULP Tondano yang berada di Ranowanko, Kecamatan Tondano Timur, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Penelitian ini berlangsung dari bulan Maret 2023 sampai dengan Juni 2023.

Populasi adalah kumpulan variabel, subjek, konsep, ataupun fenomena (Morissan, 2012). Peneliti bisa meneliti setiap anggota populasi demi mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Adapun populasi pada penelitian ini berjumlah 40 orang karyawan yang bekerja di PLN Unit

Layanan Pelanggan (ULP) Tondano berdasarkan data bagian SDM PLN ULP Tondano pada Juni 2023.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2019).

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano, Kecamatan Tondano Timur, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara yang berjumlah 40 orang. Dengan sebaran data dapat dilihat pada tabel 1, tabel.2 dan tabel 3

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	33	71.7	82.5	82.5
	PEREMPUAN	7	15.2	17.5	100.0
	Total	40	87.0	100.0	
Missing	System	6	13.0		
Total		46	100.0		

Tabel 2. Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20	6	13.0	15.0	15.0
	21-25	13	28.3	32.5	47.5
	26-30	5	10.9	12.5	60.0
	31-35	7	15.2	17.5	77.5
	36-40	2	4.3	5.0	82.5
	41-50	4	8.7	10.0	92.5
	51-55	3	6.5	7.5	100.0
	Total	40	87.0	100.0	
Missing	System	6	13.0		
Total		46	100.0		

Tabel 3. Masa Kerja Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 TAHUN	28	60.9	70.0	70.0
	> 5 TAHUN	12	26.1	30.0	100.0
	Total	40	87.0	100.0	
Missing	System	6	13.0		
Total		46	100.0		

Defenisi Operasional Penelitian

Defenisi Operasional Variabel X: Komunikasi interpersonal adalah proses

penyampaian dan penerimaan informasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih. Aspek-aspek komunikasi interpersonal (Devito, 2018): yaitu

1. Keterbukaan (*Openness*)
2. Empati (*Emphaty*)
3. Sikap mendukung (*Supportiveness*)
4. Sikap positif (*Positiveness*)
5. Kesetaraan (*Equality*)

Defenisi Operasional Variabel Y

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaannya. Terdapat sembilan aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang (Spector, 1997). Kesembilan aspek tersebut adalah Gaji (*wages*), Promosi(*promotion*), Kepemimpinan (*supervision*), Tunjangan (*fringe benefit*), Penghargaan dari perusahaan (*contingen rewards*), Prosedur kerja (*operating conditions*), Rekan kerja (*coworkes*), Sifat pekerjaan (*Interest in work*), dan *Quality of relationship*.

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah berupa tes yang bersifat mengukur, karena berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang alternatif jawabannya memiliki standard jawaban tertentu benar salah maupun skala jawaban. Instrumen yang berisi jawaban skala, berupa pertanyaan atau pernyataan yang jawabannya berbentuk skala deskriptif ataupun skala garis (Sukmadinata, 2010).

a. Skala Komunikasi Interpersonal

Alat pengukuran Komunikasi Interpersonal ini menggunakan skala yang terdiri dari *favourable dan unfavourable*.

Tabel 4 *Blue Print* Skala Komunikasi Interpersonal

No	Aspek	No Item		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Keterbukaan (<i>Openness</i>)	1, 2, 3, 4, 5	6, 7, 8, 9	9
2	Empati (<i>Emphaty</i>)	10, 11, 12, 13		4
3	Sikap mendukung (<i>Supportiveness</i>)	14, 15, 16, 17, 18, 19	20, 21,	8
4	Sikap Positif (<i>Positiveness</i>)	23, 24, 25, 26, 27, 28	22	7
5	Kesetaraan (<i>Equality</i>)	29, 30, 31, 32, 33, 34		6
	Jumlah			34

b. Skala Kepuasan Kerja

Alat pengukuran Komunikasi Interpersonal ini menggunakan skala yang terdiri dari *favourable dan unfavourable*.

Tabel 5. *Blue Print* Skala Kepuasan Kerja

No	Aspek	No Item		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Wages	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8	5	8
2	<i>Promotion Policy</i>	9, 10, 11, 12, 15, 16	13, 14	16
3	<i>Quality of Supervisor</i>	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		
4	<i>Fringe Benefit</i>	28	25, 26, 27, 29	5
5	<i>Contingent Rewards</i>	30, 31, 32, 33, 34, 36, 37	35	8
6	Work Environment	38, 39, 40, 41, 42, 43, 45	44	8
7	<i>Quality of Co-Workers</i>	46, 47, 48, 49, 50, 51, 52		7
8	Interest in Work	56, 57, 59, 60	53, 54, 55, 58	8
9	Quality of Relationship	61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69	68	9
	Jumlah			40

Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini digunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2018) Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 6. Kategori Jawaban

Kategori Jawaban	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Teknik Analisis Data

Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian (Sugiyono, 2018). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Untuk menguji validitas setiap item pernyataan dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan bantuan program komputer SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*).

Setiap item dianalisis dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Dengan jumlah sampel 40 responden, maka r tabel yang digunakan adalah . Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dinyatakan valid sedangkan jika r hitung lebih kecil dari r tabel dinyatakan tidak valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal

No Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	0,3120	0,474	VALID
2	0,3120	0,483	VALID
3	0,3120	0,536	VALID
4	0,3120	0,504	VALID
5	0,3120	0,533	VALID

No Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
6	0,3120	0,356	VALID
7	0,3120	0,332	VALID
8	0,3120	0,446	VALID
9	0,3120	0,247	TIDAK VALID
10	0,3120	0,543	VALID
11	0,3120	0,686	VALID
12	0,3120	0,423	VALID
13	0,3120	0,566	VALID
14	0,3120	0,673	VALID
15	0,3120	0,693	VALID
16	0,3120	0,636	VALID
17	0,3120	0,622	VALID
18	0,3120	0,592	VALID
19	0,3120	0,630	VALID
20	0,3120	0,403	VALID
21	0,3120	0,466	VALID
22	0,3120	0,283	TIDAK VALID
23	0,3120	0,479	VALID
24	0,3120	0,582	VALID
25	0,3120	0,546	VALID
26	0,3120	0,572	VALID
27	0,3120	0,272	TIDAK VALID
28	0,3120	0,034	TIDAK VALID

No Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
29	0,3120	0,539	VALID
30	0,3120	0,712	VALID
31	0,3120	0,755	VALID
32	0,3120	0,416	VALID
33	0,3120	0,405	VALID
34	0,3120	0,613	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 7, variabel komunikasi interpersonal yang terdiri dari 34 item terdapat 30 item yang memenuhi kriteria atau valid sedangkan untuk item yang tidak valid ada 4 item pernyataan, yaitu item 9, 22, 27 dan 28. Maka hanya ada 30 item pertanyaan yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

No Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	0,3120	0,376	VALID
2	0,3120	0,423	VALID
3	0,3120	0,580	VALID
4	0,3120	0,516	VALID
5	0,3120	0,117	TIDAK VALID
6	0,3120	0,505	VALID
7	0,3120	0,555	VALID
8	0,3120	0,579	VALID
9	0,3120	0,501	VALID
10	0,3120	0,611	VALID
11	0,3120	0,604	VALID
12	0,3120	0,433	VALID
13	0,3120	0,358	VALID
14	0,3120	0,623	VALID
15	0,3120	0,493	VALID
16	0,3120	0,535	VALID
17	0,3120	0,455	VALID
18	0,3120	0,495	VALID

No Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
19	0,3120	0,602	VALID
20	0,3120	0,653	VALID
21	0,3120	0,567	VALID
22	0,3120	0,724	VALID
23	0,3120	0,558	VALID
24	0,3120	0,653	VALID
25	0,3120	0,208	TIDAK VALID
26	0,3120	0,395	VALID
27	0,3120	0,518	VALID
28	0,3120	0,464	VALID
29	0,3120	0,123	TIDAK VALID
30	0,3120	0,587	VALID
31	0,3120	0,396	VALID
32	0,3120	0,552	VALID
33	0,3120	0,373	VALID
34	0,3120	0,683	VALID
35	0,3120	0,315	VALID
36	0,3120	0,491	VALID
37	0,3120	0,643	VALID
38	0,3120	0,567	VALID
39	0,3120	0,629	VALID
40	0,3120	0,746	VALID
41	0,3120	0,497	VALID
42	0,3120	0,565	VALID
43	0,3120	0,631	VALID
44	0,3120	0,181	TIDAK VALID
45	0,3120	0,443	VALID
46	0,3120	0,666	VALID
47	0,3120	0,588	VALID
48	0,3120	0,488	VALID
49	0,3120	0,579	VALID
50	0,3120	0,511	VALID
51	0,3120	0,560	VALID
52	0,3120	0,665	VALID
53	0,3120	0,425	VALID
54	0,3120	0,073	TIDAK VALID
55	0,3120	0,454	VALID
56	0,3120	0,446	VALID
57	0,3120	0,527	VALID

No Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
58	0,3120	0,042	TIDAK VALID
59	0,3120	0,621	VALID
60	0,3120	0,517	VALID
61	0,3120	0,544	VALID
62	0,3120	0,560	VALID
63	0,3120	0,513	VALID
64	0,3120	0,523	VALID
65	0,3120	0,595	VALID
66	0,3120	0,585	VALID
67	0,3120	0,483	VALID
68	0,3120	0,395	VALID
69	0,3120	0,429	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, variabel kepuasan kerja yang terdiri dari 69 item terdapat 63 item yang memenuhi kriteria atau valid sedangkan untuk item yang tidak valid ada 6 item pernyataan yaitu, item 5, 25, 29, 44, 54 dan 58. Maka hanya ada 63 item pertanyaan yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 40 karyawan di PLN ULP Tondano. Pengujian reliabilitas ini dibantu dengan menggunakan program computer SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*) dengan kriteria berikut:

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
 2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
- a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 (60%) maka reliable

- b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 (60%) maka tidak reliable

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	30

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,916. Angka ini lebih besar dari nilai koefisien Alpha 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	63

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,954. Angka ini lebih besar dari nilai koefisien Alpha 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah reliabel.

Metode Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Tahapan pertama pelaksanaan analisis pada penelitian ini melalui uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik ini merupakan persyaratan yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan. Ada dua macam uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji sampel Kolmogorov -Smirnov. Apabila signifikan (sig) lebih besar atau sama

dengan 0,05 maka dinyatakan normal dan jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka sebaran dikategorikan tidak normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linear. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah linear. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear. Analisis regresi pada penelitian ini menggunakan bantuan program *computer* SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*).

Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan adalah dengan menggunakan analisis statistik. Untuk mencari pengaruh antar variabel yang diteliti maka digunakan analisis regresi sederhana. Untuk kepentingan analisis statistik dalam penelitian ini digunakan komputer SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek

Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano dibawah naungan UP3 Manado. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano memiliki struktur jabatan yaitu dimulai dari manajer, supervisor teknik ,supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi, supervisor transaksi energi serta pejabat pelaksana K3L. Dan terdapat juga petugas lapangan seperti, yantek, unit layanan cepat (ULC), pemeliharaan (HAR),

rabas yang bertugas untuk pemangkasan pohon yang mengenai jaringan listrik, bilment yang bertugas untuk pencatatan meter dan penagihan serta Walian Jaya Sejati (WJS) yang bertugas untuk pemasangan meter baru dan migrasi mulai dari pasca bayar – pra bayar).

Deskripsi Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 09, 12 dan 13 Juni 2023 dengan menyebarkan kuesioner secara langsung yang melibatkan 40 orang karyawan PLN ULP Tondano.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif dapat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, nilai mean, nilai standar deviasi dan lain.

Manfaat yang diperoleh dari penggunaan analisis deskriptif adalah mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan data yang kita teliti. Hasil statistik deskriptif variabel Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Mini mu m	Maxi mum	Mea n	Std. Deviati on
KOMUNIKAS I INTERPERS ONAL	40	81	119	95.9 0	9.024
KEPUASAN KERJA	40	180	250	200. 35	17.992
Valid N (listwise)	40				

Berdasarkan tabel 11 dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian ada 40 orang karyawan PLN ULP Tondano. Untuk skor terendah komunikasi interpersonal adalah 81 dan skor tertinggi adalah 119. Sedangkan untuk kepuasan kerja untuk nilai terendah adalah 180 dan skor tertinggi adalah 250. Adapun *mean* (rata-rata) untuk komunikasi interpersonal adalah 95,90 sedangkan untuk kepuasan kerja adalah 200,35. Untuk *Std Deviation* komunikasi interpersonal adalah 9,024 sedangkan kepuasan kerja 17,992.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN KERJA	Between Groups	(Combined)	10147.433	25	405.897	2.294	.054
	Linearity		5219.895	1	5219.895	29.495	.000
	Deviation from Linearity		4927.539	24	205.314	1.160	.396
	Within Groups		2477.667	14	176.976		
	Total		12625.100	39			

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 12. Uji Normalitas Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	13.77958839
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.074
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas tersebut variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi 0,125 > 0,05 artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Tabel 13. Hasil Uji Linearitas ANOVA Table

Berdasarkan tabel 13 dapat diambil kesimpulan dalam uji linearitas dapat dilihat dari nilai signifikansi. Dari hasil tersebut, diperoleh nilai signifikansi = 0,396 dimana nilai tersebut lebih > 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja terdapat hubungan yang linear. Dari hasil uji linearitas tersebut dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Untuk kepentingan analisis dalam penelitian ini digunakan komputer SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*) untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja atau tidak.

Tabel 14 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.413	.398	13.960

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL

b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Dari tabel 14 dapat diketahui besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,643. Dari output tersebut dapat diperoleh (R Square) sebesar 0,413 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Interpersonal) berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja) sebesar 41,3% dan 58,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini serta belum diteliti.

Tabel 15. Hasil Uji Regresi Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Error Std.			
1	(Constant)	77.398	23.859		3.244	.002
	KOMUNIKASI INTERPERSONAL	1.282	.248	.643	5.176	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui nilai constant (a) sebesar 77,398 sedangkan nilai trust (b/koefisien regresi) sebesar 1,282 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Kerja)

a = Harga y bila X = 0 (constant)

b = Koefisien regresi yang mengukur besarnya pengaruh X terhadap Y

X = Variabel independen (Komunikasi Interpersonal)

Maka persamaan regresi linear sederhana pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$(Y = 77,398 + 1,282X)$$

Persamaan tersebut dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu skor atau nilai komunikasi interpersonal maka skor akan meningkat sebesar 1,282.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano. Setelah dilakukannya uji hipotesis regresi linear sederhana terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Hasil uji regresi menunjukkan Ha diterima yang artinya, terdapat pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano. Nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,643. Dari output tersebut dapat diperoleh (R Square) sebesar 0,413 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Interpersonal) berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja) sebesar 41,3% dan 58,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini serta belum diteliti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuni (2018) pada karyawan PT. Djarum Kudus” dan penelitian Tobing (2022) pada karyawan PT. PLN (PERSERO) UP3 PEMATANG SIANTAR yang mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal berhubungan dengan kepuasan kerja. Dalam hal ini bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang serta penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya serta dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Devito, 2018). Komunikasi yang baik antar karyawan dengan pihak manajemen merupakan alasan seseorang menyukai pekerjaannya. Hal ini sangat berperan dalam menimbulkan

rasa puas terhadap pekerjaan. Setiap individu memiliki target kepuasan yang berbeda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan misalnya kebutuhan ekonomi, kebutuhan bersosialisasi, kebutuhan untuk berkarya, kebutuhan untuk dihargai, kebutuhan untuk status dan lain sebagainya yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang secara umum terhadap pekerjaannya ataupun sebagai rangkaian yang saling berhubungan dari sikap-sikap seseorang terhadap aspek-aspek pekerjaannya (Spector, 1997). Kepuasan kerja merupakan tingkat dimana seseorang menyukai (merasa puas) atau tidak menyukai (tidak puas) dengan pekerjaannya.

Selain komunikasi interpersonal menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan ada juga faktor lain. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor psikologis, faktor fisik, faktor finansial dan faktor sosial (As'ad, 1995). Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap pekerjaan dan perasaan kerja. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai dan pengaturan waktu. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain. Faktor sosial yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara

pemimpin dengan karyawan atau sesama karyawan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dan aspek-aspek yang diteliti, peneliti mengelompokkan *interest in work*, *promotion policy*, *fringe benefit* dan *contingent rewards* masuk dalam faktor psikologis. Kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan ketertarikan akan jenis pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan yang sesuai dengan jenjang pendidikan yang menimbulkan komitmen dalam bekerja, karyawan merasa tidak ada paksaan saat memulai untuk bekerja dan merasa bangga dengan pekerjaannya (*interest in work*). Karyawan akan merasa puas ketika memperoleh kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir dan keputusan karir secara adil seperti naik jabatan, dipromosikan secara adil, mengikuti pelatihan sesuai bidang mereka dan mendapatkan kesempatan untuk belajar (*promotion policy*). Tunjangan kesehatan dan tunjangan fasilitas (*fringe benefit*) yang disediakan oleh perusahaan akan membuat karyawan merasa dihargai dan mendukung kesejahteraan mereka yang berdampak positif pada tingkat kepuasan kerja. Sejalan dengan itu *rewards* atau bonus yang diberikan oleh perusahaan ketika karyawan memiliki performa yang baik dan bentuknya tidak selalu berupa uang seperti pemberian sertifikat atas prestasi yang diraih, mendapatkan tambahan cuti dan perayaan atas pencapaian kerja yang baik (*contingent rewards*) merupakan faktor yang mendukung kepuasan kerja karyawan.

Menurut peneliti *work environment* masuk dalam faktor fisik. *Work environment* berhubungan dengan prosedur dan peraturan yang ada di dalam perusahaan. Memiliki lingkungan perusahaan yang baik, prosedur perusahaan yang terstruktur

dan peraturan perusahaan yang nyaman membuat karyawan dapat beradaptasi. Petugas lapangan yang beroperasi di area penanganan listrik atau berada dekat jaringan listrik tegangan tinggi yang berisiko mengalami kecelakaan kerja akibat paparan listrik yang berbahaya akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Kondisi medan kerja yang aman memberikan rasa perlindungan dan keamanan kepada karyawan, yang berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan kerja mereka. Pengaturan waktu kerja yang baik harus mempertimbangkan kebutuhan perusahaan, hak-hak karyawan, keseimbangan kerja dan faktor keselamatan. Pola pembagian waktu kerja yang tepat dapat membantu menjaga produktivitas, kepuasan karyawan, dan efisiensi dalam operasional perusahaan.

Pendapat dari peneliti bahwa *wages* masuk dalam faktor finansial. Besarnya gaji yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan hidup karyawan dan dalam pemberian gaji kepada karyawan perusahaan mempertimbangkan prinsip keadilan sesuai dengan pendidikan, pengalaman bekerja, memperoleh kenaikan gaji karena kinerja yang baik, jaminan sosial dan besarnya tunjangan yang diberikan.

Peneliti mengkategorikan *quality of relationship*, *quality of supervisor* dan *quality of co-workers* masuk dalam faktor sosial. *Quality of relationship* berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan terhadap hubungan karyawan di dalam perusahaan baik dengan rekan kerja dengan atasan atau bawahan, Pemimpin juga perlu mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas, membantu karyawan ketika mengalami kesulitan dan menerima pujian dari pemimpin atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik (*quality of supervisor*). Kepuasan kerja sangat

dipengaruhi oleh adanya rekan kerja yang baik memberikan dukungan, kerjasama, dan saling menghargai dalam lingkungan kerja (*quality of co-workers*).

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan yaitu, durasi penelitian dan jumlah responden yang terbatas sehingga tidak dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat. Penelitian ini hanya melibatkan variabel X dan Y, tanpa menyertakan variabel-variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh pada hubungan yang diamati. Studi selanjutnya dapat mengolah variabel-variabel tambahan untuk memperoleh pemahaman yang lebih terperinci.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 40 responden dengan menggunakan *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner secara langsung. Teknik analisis data yang digunakan dalam pengolahan data yaitu regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan program *computer* SPSS 26 (*Statistical Package For Service Solution*) *for windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa H_a diterima. Nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi (R) sebesar 0,643. Dari hasil tersebut dapat diperoleh (R Square) sebesar 0,413 yang mengandung pengertian bahwa

pengaruh variabel bebas (Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja) sebesar 41,3% dan 58,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini serta belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, 1995. Psikologi Industri. Yogyakarta : Liberty
- Aswardi, A., Lubis, Y., & Lubis, S. (2019). Analisis Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Kinerja Perusahaan pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (Persero) Regional Medan. *AGRISAINS: Jurnal Ilmiah Magister Agribisnis*, 1(1), 31-37.
- Aw, S. (2014). Integrasi Pendidikan Karakter dalam Pembelajaran Mata Kuliah Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 5(3).
- Ayuni, P. (2018). Komunikasi Interpersonal Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pt. Djarum Di Kudus
- Baliartati, B. O. (2016). Pengaruh organizational support terhadap job satisfaction tenaga edukatif tetap fakultas ekonomi dan bisnis universitas trisakti. *Jurnal manajemen dan pemasaran jasa*, 9(1), 35-52.
- DeVito, J. A. (2018). *The Interpersonal Communication Book*, Global Edition.
- Dessler, G. (2015). Manajemen sumber daya manusia. *Jakarta: salemba empat*.
- Tobing, S. S. L. (2022). *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Kusasi, M. (2014). Hubungan empati dan komunikasi interpersonal dengan kualitas hidup. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 3(1), 37-49.
- Morissan. 2012. Metode Penelitian Survey. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sukmadinata. 2010. Metode penelitian pendidikan. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Ozpehlivan, M., & Acar, A. Z. (2016). *Development and validation of a multidimensional job satisfaction scale in different cultures*. *Cogent Social Sciences*, 2(1)
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal , Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. 20(1), 16–27.
- Wood, J. T. (2013). Komunikasi interpersonal interaksi keseharian. *Jakarta: Salemba Humanika*, 20.