

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Karyawan merupakan motor dari suatu perusahaan. Mereka dapat menjadi perencana, pelaksana, pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan kata lain karyawan bukan semata-mata menjadi objek, melainkan juga sebagai subjek atau pelaku dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran karyawan.

Kemampuan untuk menghasilkan sesuatu produk yang berkualitas berhubungan dengan kemauan karyawan dalam mengarahkan kemampuan terbaiknya untuk perusahaan atau yang biasa disebut dengan komitmen. Hal ini dikemukakan oleh Luthans (2006) menyatakan bahwa komitmen merupakan: (1) keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, (2) kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, (3) suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Jewel dan Siegal (1998) mengatakan bahwa komitmen karyawan dapat didefinisikan sebagai derajat hubungan individu memandang dirinya sendiri dengan pekerjaannya dalam organisasi tertentu.

Komitmen karyawan berperan penting dalam mengembangkan suatu organisasi, demikian juga sebaliknya apabila komitmen karyawan rendah akan memungkinkan suatu organisasi dapat

mengalami kemunduran. Hal ini dijelaskan oleh Mathieu dan Zajac (1990) menyatakan pentingnya komitmen yang tinggi pada karyawan bagi suatu organisasi yaitu dengan adanya komitmen yang tinggi pada karyawan maka akan berdampak positif pada organisasi, seperti meningkatnya kuantitas serta kualitas produk yang dihasilkan dan kepuasan kerja, serta menurunnya tingkat keterlambatan, absensi dan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi, karena karyawan yang memiliki komitmen kemungkinan besar akan bertindak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang ada di organisasi.

Meyer, Allen & Smith (dalam Sopiah, 2008) mendefinisikan komitmen sebagai sebuah keadaan psikologis yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi. Dalam mencari permasalahan yang terjadi di perusahaan peneliti melakukan wawancara sebagai langkah awal untuk menemukan permasalahan yang sedang terjadi. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Tansky dan Cohen (dalam Soekiman, Susanto, J. F. X, 2007) bahwa persepsi dukungan organisasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan pada perbankan di Jawa Timur.

PT.X merupakan salah satu perusahaan yang telah lama berkembang dan bergerak dalam bidang distributor kendaraan (bergerak dalam bidang penyalur barang). Untuk tercapai tujuan, serta visi dan misi dari organisasi maka perusahaan tersebut tidak terlepas dari pencapaian target yang ditentukan oleh perusahaan.

Sebagai perusahaan distributor maka para anggota organisasi (karyawan) dituntut agar mampu bekerja dengan baik, mengerahkan kemampuan mereka untuk mendapatkan konsumen dari barang yang didistribusikan. Selain itu kerjasama antar karyawan juga perlu untuk

ditingkatkan, serta dengan atasan. Untuk itu peneliti melakukan wawancara untuk menemukan fenomena yang terjadi di perusahaan tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan Staf HRD yang berinisial T di perusahaan tersebut

“Beberapa tahun belakangan ini kita mengalami masalah khususnya di tingkat absensi karyawan yang terlalu tinggi, kita sudah memproses banyak karyawan yang bermasalah mengenai absensi dan hasilnya ada beberapa karyawan yang hanya diberi peringatan dan ada yang sampai dikeluarkan dari perusahaan tentunya hal ini berpengaruh terhadap keuangan perusahaan yang harus mengeluarkan biaya untuk melakukan rekrutmen pada karyawan baru dan ini biasanya memakan biaya yang cukup banyak belum lagi tambah dengan proses adaptasi karyawan terhadap lingkungan kerja perusahaan yang tentunya hal ini sedikit mengganggu segala kegiatan yang terjadi di dalam organisasi ”

Dari hasil wawancara diatas dapat diindikasikan bahwa masalah yang dihadapi oleh perusahaan beberapa tahun terakhir adalah di tingkat absensi yang tergolong tinggi, begitu pula tingkat keluarnya karyawan. hal ini dapat dilihat bahwa karyawan tersebut tidak ingin mengerahkan kemampuannya dalam bekerja. Hal ini dapat disimpulkan sebagai komitmen karyawan yang rendah.

Menurut Young et.al (dalam sopiah, 2008) ada 8 faktor yang secara positif berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yaitu; kepuasan terhadap promosi, karakteristik pekerjaan, kepuasan terhadap kepemimpinan, Pertukaran ekstrinsik, Pertukaran intrinsik, imbalan intrinsik, imbalan ekstrinsik, dan komunikasi.

Dari beberapa faktor diatas salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan merupakan komunikasi. Peneliti berasumsi bahwa komunikasi antar sesama karyawan sangat penting. Menurut Robbins (2002), komunikasi adalah lebih dari sekedar menyampaikan arti, komunikasi juga harus dapat dipahami.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan yang berinisial H mengatakan

“saya sering mengalami kewalahan tentang pekerjaan saya dimana perubahan jadwal kerja ataupun informasi yang seharusnya kita ketahui pada akhirnya tidak sampai pada kita, di perusahaan sering mengabaikan informasi yang seharusnya diketahui oleh setiap karyawan, dan beberapa dari karyawan juga mengungkapkan hal yang sama ”.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan yang berinisial B mengatakan

“ saya mendapat beberapa kendala di perusahaan salah satunya yaitu saya mengalami suatu kendala dengan beberapa teman karyawan dan juga atasan dimana terdapat komunikasi yang kurang baik di perusahaan, contohnya ketika kita menanyakan informasi tentang pekerjaan, sering terkendala dan bahkan untuk mendapat informasi yang ada di perusahaan kita mengalami kesulitan. Salah satu contoh dari kesulitan yang saya alami yaitu ketika mendapatkan tugas (pekerjaan) tambahan dari atasan.

Hal ini informasi yang kita terima keseringan dari rekan kerja sehingga mengakibatkan pekerjaan yang saya akan lakukan tidak seperti yang disarankan atasan. masih untung apabila di komunikasikan sering terjadi pesan yang disampaikan oleh atasan terlupakan oleh rekan-rakan yang mengakibatkan pekerjaan tersebut tidak dikerjakan dan mengakibatkan atasan marah –marah dan sampai pada akhirnya mendapatkan teguran “.

Dari hasil wawancara terhadap karyawan diatas dapat diindikasikan bahwa kurangnya informasi karena tidak terjalinnya komunikasi interpersonal yang baik terhadap sesama karyawan seperti yang dikatakan Devito (1997) dalam aspek komunikasi interpersonal bahwa dibutuhkan Keterbukaan (*Openness*) untuk menimbulkan rasa saling percaya antara karyawan. sejalan dengan beberapa faktor diatas yang mempengaruhi komitmen karywan oleh Young et. al (dalam sopiah, 2008) salah satunya ialah komunikasi interpersonal.

Devito (1997) mendefinisikan komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau lebih diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Miller (dalam Devito, 1997) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal terjadi di antara dua orang yang saling berdekatan, yang mampu memberikan umpan balik dengan cepat dan menggunakan berbagai macam indera. Artinya bahwa komunikasi interpersonal dipandang sebagai suatu interaksi antara sesama karyawan yang didapat menjadi solusi untuk memecahkan suatu permasalahan ataupun sekedar bertukar pikiran akan hal-hal yang perlu di lakukan untuk memajukan perusahaan.

Devito (1997) mengemukakan adanya 5 aspek komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu: Keterbukaan , Empati (*Empathy*), Dukungan (*Supportiveness*), Sikap Positif (*Positiveness*), Kesetaraan (*Equality*). Berdasarkan pendapat sebelumnya maka dapat

disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih dengan menghasilkan respon atau umpan balik yang efektif maupun tidak efektif. Pada hakekatnya komunikasi interpersonal ialah komunikasi interpersonal; dianggap paling efektif dalam mengubah pola pikir, sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan (Effendy 2004).

Adapun hasil penelitian sebelumnya Matin (2010) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap komitmen karyawan di University of Qom, Iran. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa komunikasi yang baik antara karyawan akan menciptakan rasa nyaman dan saling mendukung antar karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.

Di dukung juga dengan penelitian Cahwla & Kelloway (2015) bahwa terdapat prediksi perubahan openness dan komitmen untuk perubahan di University of Guelph, Guelph, Canada. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa setelah openness dan komitmen dapat membawa perubahan yang positif untuk karyawan.

Dari hal diatas peneliti berasumsi apabila dimensi-dimensi yang ada pada komunikasi interpersonal dapat terpenuhi melalui perusahaan maka komitmen akan tumbuh dan tertanam di dalam diri karyawan sehingga karyawan akan merasa nyaman, dan akan memberikan segala kemampuan untuk memajukan perusahaan tersebut. Akan banyak keuntungan yang didapat perusahaan jika komunikasi didalam perusahaan berjalan dengan efektif, antara lain karyawan akan bekerja dengan segala kemampuan terbaiknya demi kemajuan perusahaan. Dan karyawan

akan merasa rugi bila keluar dari pekerjaan jika perusahaan dapat memberikan kenyamanan dan perhatian penuh terhadap karyawan.

Mengacu dari berbagai hal yang telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti ingin membuktikan secara empirik dengan melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul: “pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen karyawan PT X.

A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen karyawan pada PT. X ?

B. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui secara empirik pengaruh “komunikasi interpersonal terhadap komitmen karyawan pada PT. X.

C. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi, penambahan wawasan dan pengembangan disiplin ilmu pengetahuan psikologi industri dan organisasi

khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia terutama yang berhubungan dengan komitmen karyawan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber rujukan bagi siapa saja yang akan meneliti lebih lanjut mengenai komunikasi interpersonal maupun komitmen karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada perusahaan bahwasanya komunikasi interpersonal yang didapat dari perusahaan akan berpengaruh terhadap komitmen kerja para karyawannya, sehingga hasil penelitian ini bisa menjadi salah satu sumber informasi tentang hal apa yang seharusnya dibenahi pada perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KOMUNIKASI INTERPERSONAL

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk monodualis, yaitu sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kebutuhan dasar untuk berafiliasi, yaitu menjalin hubungan dengan orang lain. Dalam menjalin hubungan dengan orang lain manusia melakukan komunikasi. Lunandi (Gunawati, Hartati, R, Listiara, A, 2006) menyatakan bahwa komunikasi adalah kegiatan menyatakan suatu gagasan dan menerima umpan balik dengan cara menafsirkan pernyataan tentang gagasan dan pernyataan orang lain. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan, tetapi ada umpan balik dari pesan yang disampaikan.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama (Mulyana, 2007).

Sedangkan komunikasi interpersonal mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang distorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan kesempatan untuk melakukan umpan balik. Komunikasi interpersonal juga didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang terlihat jelas diantara mereka, misalnya percakapan seseorang ayah dengan anak, sepasang suami istri, guru dengan murid, dan lain sebagainya (DeVito, 1997). Komunikasi dapat pula menumbuhkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangai kemajuan, dan menghambat pemikiran (Rahmat, Jalaludin, 2007). Ternyata begitu penting, luas dan eratnya komunikasi dengan kehidupan, sehingga terkadang manusia tidak lagi merasakan makna komunikasi dan merasa tidak perlu lagi untuk memahami hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi.

Menurut Robbins (2002), komunikasi adalah lebih dari sekedar menyampaikan arti, komunikasi juga harus dapat dipahami. Komunikasi yang sempurna, jika ada, akan terjadi ketika suatu pemikiran atau gagasan disampaikan sehingga pesan yang diterima oleh si penerima sama

dengan apa yang diinginkan oleh si pengirim pesan. Menurut Effendy (2004), komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Jelasnya, jika seseorang mengerti tentang suatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi berlangsung. Dengan lain perkataan, hubungan antara mereka itu bersifat komunikatif. Sebaliknya, jika ia tidak mengerti, komunikasi tidak berlangsung. Dengan lain perkataan, hubungan antara orang-orang itu tidak komunikatif.

Berdasarkan beberapa definisi komunikasi sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses mengirim dan menerima pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, yang biasa disebut sebagai komunikator (penyampai pesan) dan komunikan (penerima pesan) dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rakhmat (2007), Komunikasi Interpersonal dipengaruhi oleh:

1) Persepsi Interpersonal

Pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional dan latar belakang budaya, menentukan interpretasi kita pada sensasi.

2) Konsep Diri

Mengemukakan konsep diri merupakan pandangan dan perasaan kita tentang diri kita yang bersifat psikologis, sosial, dan fisis. Jadi, konsep diri meliputi apa yang Anda pikirkan dan apa yang Anda rasakan tentang diri Anda.

3) Atraksi Interpersonal

Dengan mengetahui siapa tertarik kepada siapa atau siapa menghindari, kita dapat meramalkan arus komunikasi interpersonal yang akan terjadi. Makin tertarik kita kepada seseorang, makin besar kecenderungan kita berkomunikasi dengan dia.

4) Hubungan Interpersonal

Memahami proses komunikasi Interpersonal menuntut pemahaman hubungan simbiolis antara komunikasi dengan perkembangan relasional: komunikasi memengaruhi perkembangan relasional, dan pada gilirannya (secara serentak), perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut.

3. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Devito (1997) mengemukakan terdapat 5 aspek komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dalam komunikasi interpersonal, yakni :

- 1) Komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Hal ini bukan berarti orang yang diajak berinteraksi harus dengan segera membuka semua riwayat hidupnya. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri dan mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan.

- 2) Mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.
- 3) Menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata “saya” (kata ganti orang pertama tunggal).

b. Empati (*Empathy*)

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, melalui sudut pandang dan kacamata orang lain tersebut. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih, misalnya. Sedangkan berempati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain, dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain baik perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

c. Dukungan (*Supportiveness*)

Komunikasi antarpribadi akan efektif bila dalam diri seseorang ada sikap *supportif*. Maksudnya satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan.

Terdapat tiga sikap yang dapat menimbulkan sikap suportif, yaitu :

1) Deskriptif, suasana yang deskriptif akan menimbulkan sikap suportif dibanding dengan suasana yang evaluatif, 2) Spontanitas, orang yang spontan dalam berkomunikasi adalah orang yang terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya, 3) Provisionalisme, seseorang yang memiliki sifat ini adalah orang yang memiliki sikap berfikir terbuka, ada kemauan untuk mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia menerima pendapat orang lain bila memang pendapatnya keliru.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpribadi:

1) Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, 2) Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih tidak menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, sering adanya ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, dan lebih atletis dari pada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

B. KOMITMEN KARYAWAN

1. Pengertian Komitmen Karyawan

Meyer, Allen & Smith (1993) mengaggap komitmen sebagai sebuah keadaan psikologis yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi, dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan keanggotaan dalam organisasi. Sedangkan menurut Spector (2000), secara umum komitmen kerja melibatkan keterikatan individu terhadap pekerjaannya. Komitmen kerja merupakan sebuah variabel yang mencerminkan derajat hubungan yang dianggap dimiliki oleh individu terhadap pekerjaan tertentu dalam organisasi. Sejalan dengan pendapat tokoh lainnya yaitu Greenberg dan Baron (1993) mengemukakan bahwa komitmen kerja merefleksikan tingkat identifikasi dan keterlibatan individu dalam pekerjaannya dan ketidaksediaannya untuk meninggalkan pekerjaan tersebut. Luthans (1998) menyatakan bahwa komitmen merupakan: (1) keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, (2) kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, (3) suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Jewel dan Siegal (1998) komitmen kerja dapat didefinisikan sebagai derajat hubungan individu memandang dirinya sendiri dengan pekerjaannya dalam organisasi tertentu.

Porter, Mowday dan Steers (1982) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi.

Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu :

- a. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- b. Kesiapan dan kesedian untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
- c. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Berdasarkan beberapa definisi dari tokoh-tokoh tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi adalah suatu perasaan keterikatan yang dimiliki oleh karyawan sehingga karyawan tersebut tetap berada dalam organisasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasinya, sehingga karyawan tersebut tidak bersedia untuk meninggalkan organisasinya dengan alasan apapun.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Karyawan

Menurut Young et.al (dalam Sopiah, 2008) ada 8 faktor yang secara positif berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yaitu;

1. kepuasan terhadap promosi
2. karakteristik pekerjaan
3. komunikasi
4. kepuasan terhadap kepemimpinan
5. Pertukaran ekstrinsik
6. Pertukaran intrinsik
7. imbalan intrinsik dan
8. imbalan ekstrinsik.

3. Aspek-aspek Komitmen Karyawan

Meyer, Allen dan Smith (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan bahwa ada tiga komponen komitmen karyawan, yaitu :

a. *Affective commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emotional.

b. *Continuance commitment*, muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

c. *Normative commitment*, timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

C. PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN

Meyer, Allen & Smith (dalam Sopiah, 2008) mendefinisikan komitmen sebagai sebuah keadaan psikologis yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi, dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan keanggotaan dalam organisasi. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Luthans (1998) menyatakan bahwa komitmen merupakan: (1) keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, (2) kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, (3) suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.

Dampak jika karyawan mempunyai komitmen untuk perusahaan dimana ia bekerja yaitu, karyawan akan bekerja dan memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan setiap program-program pengembangan perusahaan serta penerimaan nilai-nilai yang ada di dalam perusahaan. Dan hasilnya adalah perusahaan dapat mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya melalui kinerja yang baik dari karyawan.

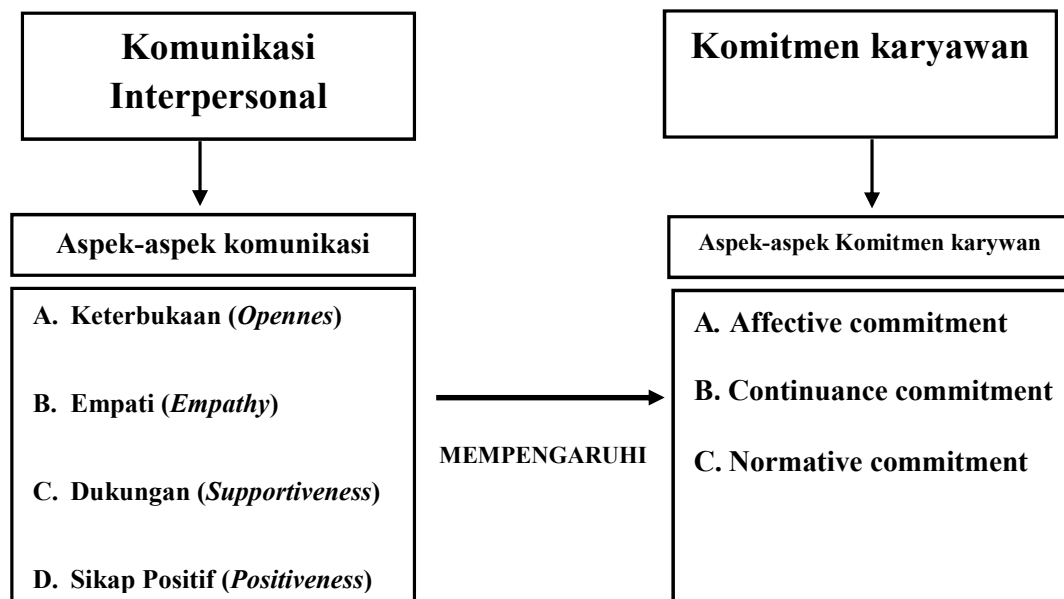
Menurut Young et.al (dalam Sopiah, 2008) ada 8 faktor yang secara positif berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yaitu; kepuasan terhadap promosi, karakteristik pekerjaan, komunikasi, kepuasan terhadap kepemimpinan, Pertukaran ekstrinsik, Pertukaran intrinsik, imbalan intrinsik dan imbalan ekstrinsik. Dimana salah satunya adalah komunikasi interpersonal.

Untuk menumbuhkan rasa komitmen yang tinggi dalam diri karyawan ada banyak hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan, salah satunya yaitu dengan memperhatikan Komunikasi Interpersonal. Sejalan dengan teori Miller (1976) bahwa komunikasi interpersonal terjadi di

antara dua orang yang saling berdekatan, yang mampu memberikan umpan balik dengan cepat dan menggunakan berbagai macam indera. Artinya bahwa komunikasi interpersonal dipandang sebagai suatu interaksi antara sesama karyawan yang didapat menjadi solusi untuk memecahkan suatu permasalahan ataupun sekedar bertukar pikiran akan hal-hal yang perlu di lakukan untuk memajukan perusahaan.

Hal ini di dukung juga dengan penelitian Cahwla & Kelloway di University of Guelph, Guelph, Canada. (2015) bahwa *openness* (keterbukaan) mempengaruhi komitmen. Penelitian tersebut menyimpulkan *openness* menciptakan rasa kenyamanan dikarenakan adanya keadilan informasi.

D. Kerangka Konseptual



E. HIPOTESIS

Berdasarkan uraian teori di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu “terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap komitmen karyawan pada PT. X.” Diasumsikan bahwa semakin tinggi Komunikasi Interpersonal terhadap karyawan maka akan semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan. Begitu juga sebaliknya jika semakin rendah komunikasi interpersonal karyawan maka akan semakin rendah juga komitmen karyawan terhadap perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. IDENTIFIKASI VARIABEL

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan diuraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, defenisi operasional variabel penelitian, populasi, dan tehnik pengambilan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X) : Komunikasi Interpersonal
2. Variabel terikat (Y) : Komitmen Karyawan

B. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Defenisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel yang secara kongkrit berhubungan dengan realitas dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian.

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah kemampuan atau keahlian serta intensitas yang dimiliki seseorang dalam menyampaikan suatu pendapat atau gagasan yang dimilikinya terhadap orang lain, pertukaran informasi antara 2 orang secara tatap muka, setiap orangnya menangkap dan memberi reaksi atau informasi secara langsung, dimana komunikasi ini berlangsung dalam suasana kebersamaan yang bertujuan untuk mempengaruhi, mengubah sikap dan perilaku.

Variabel ini diukur dengan menggunakan aspek-aspek Komunikasi Interpersonal yang dikemukakan oleh Devito (1997). Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal menurut Devito (1997) adalah: Keterbukaan (*Openness*); Empati (*Empathy*); Dukungan (*Supportiveness*); Sikap Positif (*Positiveness*); Kesetaraan (*Equality*).

2. Komitmen Karyawan

Komitmen karyawan merupakan suatu keadaan karyawan yang mampu mengerahkan tenaga, pikiran untuk menghabiskan waktu bekerja di perusahaan tersebut. Komitmen karyawan juga suatu sikap dan menggambarkan sampai sejauh mana seseorang mengenal serta terikat pada organisasinya secara efektif terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi.

Variabel ini diukur dengan menggunakan aspek-aspek komitmen yaitu komitmen afektif, kontinyu, dan komitmen normatif yang dikemukakan oleh Meyer, Allen dan Smith (dalam Sopiha, 2008).

C. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian atau keseluruhan objek penelitian (Arikunto 2010). Dari populasi ini kemudian diambil contoh atau sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa karyawan dan berkriteria yang bekerja minimal selama 2 tahun serta memiliki usia 20 tahun sampai 35 tahun di PT. X . Karena dalam fenomena di perusahaan tersebut sangat jarang karyawan yang bertahan lama di tempat tersebut sehingga dapat diindikasikan dalam lama bekerja serta usia adalah sebagai bentuk berkomitmen di dalam perusahaan tersebut.

2. Sampel

Dalam penelitian ini dilakukan pengambilan sampel dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki peneliti seperti biaya, waktu, maupun tenaga. Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian atau populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Random Sampel, yaitu cara pengambilan sampel yang tidak semua anggota sampel diberi kesempatan untuk dipilih sebagai anggota sampel. Cara pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* juga disebut *Judgemental Sampling* yaitu cara pengambilan sampel tidak berdasarkan random melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 orang.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Arikunto (2010), metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Teknik pengumpulan data utama yang digunakan dengan metode survey dengan menggunakan skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek-aspek psikologis.

Skala yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statement*). Skala penelitian ini berbentuk tipe pilihan dan tiap butir diberi lima pilihan dan tiap-tiap butir diberi lima pilihan jawaban. Bentuk pernyataan yang diajukan memiliki item *favourable* dan item *unfavourable*. Hal ini untuk menghindari jumlah yang bersifat asal menjawab. Untuk masing-masing pernyataan disediakan empat alternatif jawaban yang menunjukkan sikap sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N) tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

1. Penyusunan Skala

a. Skala Komunikasi Interpersonal

Skala komunikasi interpersonal yang disusun sesuai dengan aspek-aspek yang diajukan oleh Devito (1997) yaitu:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dalam komunikasi antarpribadi, yakni : 1) Komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. 2) Mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. 3) Menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran.

b. Empati (*Empathy*)

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, melalui sudut pandang dan kaca mata orang lain tersebut.

c. Dukungan (*Supportiveness*)

Komunikasi antarpribadi akan efektif bila dalam diri seseorang ada sikap *supportif*.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, sering adanya ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, dan lebih atletis dari pada yang lain.

Tabel 1. *Blue Print* Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji Coba

| No | Aspek | Indikator | Pernyataan | | Jumlah |
|----|----------------|------------------------|--------------------|------------------|--------|
| | | | <i>Unfavorable</i> | <i>Favorable</i> | |
| 1 | <i>Openess</i> | Kesediaan membuka diri | 2,4 | 1,3 | 10 |

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|--|----------------|----------------|-----------|
| | | Bereaksi secara spontan atas pesan | 6,8 | 5,7 | |
| | | Kebebasan pengakuan perasaan dan pikiran | 10 | 9 | |
| 2 | <i>Empathy</i> | Menahan godaan untuk mengevaluasi, menafsirkan, dan mengkritik | 12,14 | 11,13 | 10 |
| | | Perduli dengan apa yang dirasakan orang lain | 16,18 | 15,17 | |
| | | Menunjukkan empati. | 20 | 19 | |
| 3 | <i>Supportiveness</i> | Membantu terciptanya sikap dukung | 22,24 | 21,23 | 10 |
| | | Spontanitas | 26,28 | 25,27 | |
| | | Bersikap tentatif dan berpikiran terbuka | 30 | 29 | |
| 4 | <i>Positiveness</i> | Menyatakan sikap positif | 32,34 | 31,33 | 10 |
| | | Mendorong, menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain | 36,38,40 | 35,37,39 | |
| 5 | <i>Equality</i> | Pengakuan bahwa kedua pihak sama bernilai dan berharga | 42,44,46,48,50 | 41,43,45,47,49 | 10 |
| Total | | | 25 item | 25 item | 50 |

b. Skala Komitmen Karyawan

Skala komitmen karyawan yang disusun sesuai dengan aspek-aspek yang diajukan oleh Meyer, Allen dan Smith (Sopiah, 2008) yaitu :

1. *Affective commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emotional
2. *Continuance commitment*, muncul apabila karyawan tetap tertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.
3. *Normative commitment*, timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

Tabel 2 Blue Print Komitmen Karyawan sebelum uji coba

| No | Aspek | Indikator | Pernyataan | | Jumlah |
|--------------|--------------------|---|--------------------------|-----------------------|-----------|
| | | | <i>Unfavorable</i> | <i>Favorable</i> | |
| 1 | Affective | Karyawan merasa senang dari perusahaan Merasa nyaman diperusahaan | 2, 4, 6, 8, 10 | 1, 3, 5, 7, 9 | 10 |
| 2 | Continuance | Karyawan sangat membutuhkan bagian tetap diperusahaan | 12, 14, 16, 18, 20 | 11, 13, 15 ,17, 19 | 10 |
| 3 | Normative | Karyawan bertanggung jawab memaksimalkan kemampuan demi kemajuan perusahaan | 22, 24, 26, 28, 30 | 21, 23, 25, 27 ,29 | 10 |
| Total | | | 15 item | 15 item | 30 |

Dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba alat ukur pada 40 orang karyawan PT.MEDAN JAYA OIL. Uji coba skala ini dilakukan pada tanggal 1 September 2016.

Dari hasil uji coba yang dilakukan peneliti, mendapat hasil sebagai berikut:

2. Pengujian Skala

Pengujian skala menggunakan Uji validitas, Reliabilitas, dan Diskriminasi Item.

a. Validitas Skala

Azwar (2010) mengatakan bahwa validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa untuk mendapatkan hasil yang lebih konsisten, digunakan teknik komputasi korelasi antara setiap aitem dengan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah skor internal yaitu skor total alat ukur yang bersangkutan. Dengan menggunakan *content validity* berdasarkan isi dari aitem yang akan dilakukan untuk mengetahui aitem-aitem yang sudah dikerjakan. Konsistensi internal didapat dengan mengkorelasikan antara skor pada masing - masing item dengan skor total dengan menggunakan bantuan dari pembimbing (*profesional judgment*).

b. Reliabilitas skala

Reliabilitas sering diartikan sebagai keterpercayaan, keterampilan, keterandalan, kejelasan, kestabilan, dan konsistensi. Meskipun reliabilitas sering diartikan dalam bermacam-macam konsep, tetapi ide dasar yang terdapat pada konsep reliabilitas adalah tingkat keterpercayaan dari hasil pengukuran (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba alat ukur, uji coba ini dilakukan pada hari rabu, 1 September 2016. Uji coba alat ukur ini dilakukan peneliti di PT. MEDAN JAYA OIL, Waktu yang digunakan peneliti dalam proses selama uji coba alat ukur dilakukan selama satu hari, kemudian peneliti mengolah data yang diberikan responden dengan menggunakan *SPSS for Windows Release 17*.

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data tersebut yaitu pada variabel independen dalam penelitian ini diperoleh *Alpha cronbach's* sebesar 0,911 dan terdapat 10 item yang gugur (no 2, 5, 8, 13, 15, 18, 24, 27, 38, 49), setelah dilakukan analisis keduanya diperoleh *alpha cronbach's* sebesar 0,925, dan tidak ada lagi item yang gugur. kemudian pada variabel dependen penelitian ini diperoleh *Alpha cronbach's* sebesar 0,948 dan terdapat 3 item yang gugur (no 17,

19, 30), setelah dilakukan analisis keduanya diperoleh *alpha cronbach's* sebesar 0,962, dan tidak ada lagi item yang gugur. Dari analisis data pada akhirnya alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini jumlah item untuk variable independen sebanyak 40 item dan untuk variabel dependen sebanyak 27 item.

c. Diskriminasi Aitem

Teknik diskriminasi skala yang dikembangkan oleh Edwards dan Kilpatrick (1948 Aswar, 2010) merupakan salah satu contoh pengembangan skala sikap yang dalam prosedur penskalaannya menggunakan kombinasi kedua pendekatan terdahulu, yaitu pendekatan stimulus dan pendekatan respons.

Pengembangan skala dengan teknik ini dimulai dengan cara yang serupa sebagaimana prosedur penskalaan metode interval tampak-setara, yaitu berawal dari suatu kumpulan pernyataan sikap yang berjumlah besar telah dipilih menurut kriteria – kriteria aitem yang baik .

Kumpulan pernyataan tersebut diberikan kepada suatu kelompok panel penilai yang diminta memberikan pertimbangan (*judgment*) mereka mengenai derajat favorabel atau derajat tak favorabel setiap pernyataan dengan cara menempatkan setiap pernyataan pada salah satu kategori yang merupakan interval dalam kontinum psikologis.

Metode Likert, responden uji coba ini bertindak sebagai responden yang menyatakan kesetujuan atau ketidak setujuan mereka terhadap isi setiap pernyataan sikap yang disajikan. Respon mereka dapat dinyatakan dalam lima kategori jawaban, yaitu sangat sesuai (SS), setuju (S), Netral (N) Tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) selanjutnya dilakukan penilaian untuk setiap butir pernyataan sesuai dengan format nilai berdasarkan skor-skor yang telah ditentukan untuk setiap respon jawaban. Butir-butir setiap pernyataan dapat diterima bila indeks diskriminasi aitem $\geq 0,300$ dan butir aitem skala akan gugur bila indeks diskriminasi aitem $<$

0.300. Butir-butir aitem yang dinyatakan gugur tidak digunakan dalam penelitian (Arikunto, 2010).

Pada tabel 3 dan 4 dapat dilihat hasil skala yang sudah di uji coba dengan memperhatikan syarat diskriminasi item.

Tabel 3 *Blue Print* Komunikasi Interpersonal Setelah Uji Coba

| No | Aspek | Indikator | Pernyataan | | Jumlah |
|----|-----------------------|--|--------------------|------------------|--------|
| | | | <i>Unfavorable</i> | <i>Favorable</i> | |
| 1 | <i>Openess</i> | Kesediaan membuka diri | 4 | 1,3 | 7 |
| | | Berekasi secara spontan atas pesan | 6 | 7 | |
| | | Kebebasan pengakuan perasaan dan pikiran | 10 | 9 | |
| 2 | <i>Empathy</i> | Menahan godaan untuk mengevaluasi, menafsirkan, dan mengkritik | 12,14 | 11 | 7 |
| | | Perduli dengan apa yang dirasakan orang lain | 16 | 17 | |
| | | Menunjukkan empati. | 20 | 19 | |
| 3 | <i>Supportiveness</i> | Membantu terciptanya | 22 | 21,23 | 8 |

| | | | | | |
|--------------|---------------------|--|----------------|----------------|-----------|
| | | sikap dukung | | | |
| | | Spontanitas | 26,28 | 25 | |
| | | Bersikap tentatif dan berpikiran terbuka | 30 | 29 | |
| 4 | <i>Positiveness</i> | Menyatakan sikap positif | 32,34 | 31,33 | 9 |
| | | Mendorong, menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain | 36,40 | 35,37,39 | |
| 5 | <i>Equality</i> | Pengakuan bahwa kedua pihak sama bernilai dan berharga | 42,44,46,48,50 | 41,43,45,47 | 9 |
| Total | | | 20 item | 20 item | 40 |

Tabel 4 Blue Print Komitmen Karyawan setelah uji coba

| No | Aspek | Indikator | Pernyataan | | Jumlah |
|--------------|--------------------|---|--------------------|--------------------|-----------|
| | | | <i>Unfavorable</i> | <i>Favorable</i> | |
| 1 | Affective | Karyawan merasa senang dari perusahaan Merasa nyaman diperusahaan | 2, 4, 6, 8, 10 | 1, 3, 5, 7, 9 | 10 |
| 2 | Continuance | Karyawan sangat membutuhkan bagian tetap diperusahaan | 12, 14, 16, 18, 20 | 11, 13, 15 | 8 |
| 3 | Normative | Karyawan bertanggung jawab memaksimalkan kemampuan demi kemajuan perusahaan | 22, 24, 26, 28 | 21, 23, 25, 27, 29 | 9 |
| Total | | | 14 item | 13 item | 27 |

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik inferensial yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah ada. Sebelum melakukan teknik analisis data, dilakukan analisis uji asumsi.

1. Uji Asumsi

Uji asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Uji normalitas sebaran, yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normalitas untuk data kedua variabel diperoleh dari nilai Kolmogorov-Smirnov Z (KSZ), apabila nilai nya lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa distribusi data normal. Untuk melakukan uji ini, peneliti juga menggunakan program *SPSS for Windows Release 17*.
- b. Uji Linieritas, merupakan pengujian garis regresi antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau kesinambungan antara variabel pengaruh komunikasi interpersonal dengan komitmen karyawan mengikuti garis linier atau tidak, dengan menggunakan program komputer *SPSS for windows Release 17*.

2. Uji Hipotesa

Uji hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear dengan menggunakan program komputer *SPSS for Windows Release 17*. Analisis data bertujuan untuk melihat “pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen karyawan”. Data yang ada diuji terlebih dahulu sehingga memenuhi asumsi normalitas dan juga linearitas. Kemudian, peneliti menganalisis data dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana. Teknik ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kesinambungan antara komunikasi interpersonal dengan komitmen

karyawan. Untuk melakukan analisis ini, peneliti juga menggunakan program *SPSS for Windows Release 17*.