

---

## The Relationship Between Interpersonal Communication Skills and Job Satisfaction Of Social Services in The Tanah Datar Districts

Fiona Rahma Zona<sup>1</sup>, Taufik<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [fionarahma310597@gmail.com](mailto:fionarahma310597@gmail.com)

**Abstract:** *This research is motivated by the phenomenon such as employees who are less supportive among fellow employees, employees who are less concerned and less supportive among fellow employees, employees who distinguish positions in interacting and discussing in the office environment, employees who are not serious about hearing other employees in speaking and there are employees who do not respect the opinions of their friends. One of the causes of low employee job satisfaction is allegedly due to lack of interpersonal communication skills. This study aims to examine the relationship between interpersonal communication skills with employee job satisfaction. This type of research is a correlational descriptive study with quantitative methods. Subjects in this study were 38 employees of the Tanah Datar district social service. Collected using a scale questionnaire to measure interpersonal communication variables and job satisfaction variables. Data were processed using the Pearson Product Moment formula with the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program version 20.0. There is a low relationship between interpersonal communication with job satisfaction.*

**Keywords:** Interpersonal Communication, Job Satisfaction

**HowtoCite:** Fiona Rahma Zona, Taufik. 2019. Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar. *Konselor*, VV (N): pp. XX-XX, DOI: 10.24036/00187kons2019



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author

---

### Introduction

Sumber daya manusia berperan penting untuk menggerakkan seluruh aktivitas lembaga (Asmidir Ilyas, 2017). Manusia merupakan urjen dalam semua organisasi. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dalam organisasi itu. Manusia merupakan sumber daya yang dinamis, memiliki pikiran dan perasaan, sikap, dan pola tingkah laku, serta kebutuhan yang berbeda-beda.

Organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinir usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi haruslah mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Unsur penting dalam organisasi adalah manusia sebagai tenaga kerja. Tenaga kerja berperan untuk menggerakkan suatu organisasi dengan mendayagunakan segenap tenaga, pikiran, bakat kreativitas demi keberlangsungan organisasi.

Setiap pegawai dalam suatu organisasi hendaklah mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Organisasi juga harus berusaha agar setiap pegawainya mendapat kepuasan dalam bekerja. Menurut Micha Felayati Silalahi, Daharnis dan Alizamar (2016) kepuasan kerja merupakan sebuah kondisi senang atau tidak senang pada pekerjaan yang dibentuk oleh persepsi bahwa pekerjaannya sesuai atau yang bernilai tinggi atau dapat memenuhi kebutuhan. Selanjutnya Estelita Mahardikawati & Mursyid Ridha (2019) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan diri saat bekerja.

Dinas Sosial merupakan suatu organisasi pemerintah daerah dibidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Dinas sosial mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang sosial yang menjadi kewenangan diberikan kepada kabupaten. Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar memiliki visi menjadikan masyarakat Kabupaten Tanah Datar bebas dari permasalahan sosial.

---

Sutarto Wijono (Asmidir Ilyas, 2017) mengatakan bahwa beberapa fenomena yang terkait dengan kepuasan maupun ketidakpuasan kerja antara lain kurangnya memperoleh kesempatan untuk maju, merasa tertekan, perlakuan yang kurang adil, kesejahteraan dan gaji yang tidak sebanding dengan kinerja yang diberikan. Selanjutnya menurut Herzberg (Khairani & Ifdil, 2015) indikator kepuasan kerja terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor ekstrinsik yang terdiri dari gaji, keamanan gaji, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan dan interaksi antara karyawan dan kedua faktor intrinsik yang terdiri dari pengakuan, tanggung jawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan untuk berkembang dan kemajuan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Menurut Lijan Poltak Sinambela (Asmidir Ilyas, 2017) adalah hubungan antar pegawai, yaitu: a) hubungan antar manager dengan pegawai, b) faktor fisik dan kondisi kerja, c) hubungan sosial diantara pegawai, d) sugesti dari teman kerja, dan e) emosi dan situasi kerja. Kemampuan komunikasi interpersonal menjadi sangat penting untuk dapat dipahami dan dikuasai oleh seseorang yang tentunya dalam kesehariannya berhubungan dengan orang lain (Sintya Tyas & Indra Ibrahim, 2019). Liliweri (Ranisa Putri Kemala & Indah Sukmawati, 2019) mengemukakan bahwa manusia selalu melakukan proses komunikasi dengan lawan bicaranya baik di lingkungan masyarakat, tempat kerja, sekolah, keluarga, maupun organisasi.

Menurut Hafied Canggara (Winda Marnita, Riska Ahmad & Azrul Said, 2014) komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara dialogis, di mana saat seseorang komunikator berbicara maka akan terjadi umpan balik dari komunikasi sehingga terdapat interaksi (Dika sahputra, Syahniar & Marjohan, 2016). Senada dengan itu Jumadi Mori Salam Tuasikal, Mudjiran & Herman Nirwana (2016) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara dialogis, dimana saat komunikator berbicara atau menyampaikan pesan maka akan terjadi umpan balik dari komunikasi sehingga terdapat interaksi. Menurut Devito (Eko Sujadi, A. Muri Yusuf & Marjohan, 2016) komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan enam aspek efektivitas yakni: empati, keterbukaan, sikap positif, kesetaraan, sikap mendukung dan pemahaman.

Komunikasi interpersonal antar staf dan pimpinan berperan penting dalam mencapai kepuasan kerja. Bagaimana seorang pegawai melakukan komunikasi interpersonal dengan sesama pegawai, pegawai dengan atasan, atasan dengan pegawai, itu merupakan suatu hal yang sering ditemukan di suatu organisasi. Namun dalam kenyataannya banyak masalah timbul dalam komunikasi interpersonal itu, khususnya apabila rendahnya kemampuan berkomunikasi tersebut.

Berdasarkan fenomena di atas, peranan Bimbingan dan Konseling karir sangatlah penting untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar. Bimbingan dan konseling karir adalah salah satu jenis bimbingan yang berusaha membantu individu untuk memecahkan masalah karir, memperoleh penyesuaian diri yang sebaik-baiknya antara kemampuan dan lingkungan hidupnya, memperoleh keberhasilan dan perwujudan diri dalam perjalanan hidupnya. Jadi dengan adanya bimbingan karir bisa membantu individu dalam perencanaan, pengembangan, dan pemecahan masalah-masalah karier, seperti pemahaman terhadap jabatan dan tugas-tugas kerja, kondisi dan kemampuan diri, kondisi lingkungan, perencanaan dan pengembangan karir, penyesuaian pekerjaan, dan pengentasan masalah-masalah karir yang di dihadapi.

## Method

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional yang bertujuan untuk mencari hubungan variabel komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar. Subjek penelitian berjumlah 38 orang pegawai. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan teknik *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS *for windows* 20.0.

## Results and Discussion

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Komunikasi Interpersonal

Temuan penelitian komunikasi interpersonal ditampilkan pada tabel 1:

Tabel 1. Gambaran Komunikasi Interpersonal Pegawai  
(n=38)

KATEGORI	SKOR	F	%
Sangat baik	$\geq 114$	5	13,16
Baik	93-113	20	52,63
Cukup	70-91	13	34,21
Kurang	48-69	0	0
Sangat Kurang	$\leq 47$	0	0
<b>JUMLAH</b>		<b>38</b>	<b>100,00</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>99,79</b>	

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa sebanyak 52,63% pegawai merasakan komunikasi interpersonal mereka tergolong baik, 34,21% pegawai merasakan komunikasi interpersonal tergolong cukup, dan 13,16% pegawai yang merasakan komunikasi interpersonal mereka tergolong sangat baik. Rata-rata skor capaian kemampuan komunikasi interpersonal pegawai yaitu 99,79. Berdasarkan data di atas, komunikasi interpersonal pegawai secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Artinya di sini sebagian besar pegawai memiliki komunikasi interpersonal pada kategori baik. Selanjutnya masih ada kemampuan komunikasi interpersonal pegawai tergolong cukup, karena banyak faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal seperti yang dikemukakan Devito (Eko Sujadi, A. Muri Yusuf & Marjohan, 2016) yaitu a) kepribadian, orang yang kurang berani bicara pada umumnya juga kurang biasa mengungkapkan diri ketimbang mereka yang merasa lebih nyaman dalam berkomunikasi, b) keluarga, keterbukaan dalam keluarga secara tidak langsung dapat mempengaruhi pengungkapan diri dalam proses berkomunikasi baik positif ataupun negatif, c) sosial, faktor sosial sangat mempengaruhi terjadinya komunikasi interpersonal. Hal ini disebabkan karena dalam proses komunikasi interpersonal dipengaruhi stimulus dari orang lain yang akan menghasilkan komunikasi interpersonal.

### 2. Kepuasan Kerja

Temuan penelitian kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Kerja Pegawai  
(n=38)

NO	KATEGORI	SKOR	F	%
1.	Sangat Tinggi	$\geq 102$	3	7,89
2.	Tinggi	83-101	29	76,32
3.	Cukup	64-82	6	15,79
4.	Rendah	45-63	0	0,00
5.	Sangat Rendah	$\leq 44$	0	0,00
<b>JUMLAH</b>			<b>38</b>	<b>100,00</b>
<b>RATA-RATA</b>			<b>90,45</b>	

Berdasarkan Tabel 2 dijelaskan bahwa sebanyak 76,32% pegawai merasakan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaan mereka, 15,79% pegawai merasakan kepuasan yang cukup, 7,89%

---

pegawai merasakan kepuasan yang sangat tinggi dalam pekerjaan mereka, tidak ada pegawai yang tergolong rendah dan sangat rendah. Selanjutnya rata-rata skor capaian kepuasan kerja pegawai yaitu 90,45. Selanjutnya masih ada kepuasan kerja pegawai tergolong cukup, karena banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela (Asmidir Ilyas, 2017) yaitu, a). faktor psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan. b). faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya. c). faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya. d). faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya. e). mutu pengawasan, merupakan kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja. f). faktor hubungan antar pegawai, antara lain: hubungan antar manager dengan pegawai, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara pegawai, sugesti dari teman kerja, emosi dan situasi kerja.

### **3. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar**

Dari hasil analisis uji korelasi dengan menggunakan SPSS 20.0 terdapat hubungan yang rendah antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja, artinya komunikasi interpersonal tidak banyak berpengaruh pada kepuasan kerja. Rendahnya hubungan tersebut bisa saja terjadi karena faktor lain, seperti yang dikemukakan oleh Baron & Byrne (1994) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual dan karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua prediktor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain, hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Ghiselli & Brown (Asmidir Ilyas, 2017) ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu, (1) kedudukan atau posisi, umumnya seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada karyawan yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah, hal tersebut tidak selalu benar tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja. (2) pangkat atau golongan, apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya. (3) umur, umur diantara 25 tahun-34 tahun dan umur 40 tahun-45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan. (4) jaminan finansial dan jaminan sosial, masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. (5) mutu pengawasan, kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

## **Conclusion**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar dengan judul penelitian hubungan antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai, dapat disimpulkan bahwa (1) komunikasi berada pada kategori baik, (2) kepuasan kerja berada pada kategori tinggi, (3) terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Tanah Datar tetapi tidak signifikan.

---

## References

- Asmidir Ilyas. (2017). Kepuasan Kerja; Harapan dan Tantangan Bagi Konselor. *Jurnal Prosiding Semarak 50 Tahun Jurusan BK FIP UNP*.
- Dika Sahputra, Syahniar & Marjohan. (2016). Kontribusi Kepercayaan Diri dan Kecerdasan Emosi terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa serta Implikasinya dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Konselor*. Vol 5 (No. 3).
- Eko Sujadi, A. Muri Yusuf & Marjohan. (2016). Hubungan antara *Locus Of Control* dan Efektivitas Komunikasi antara Pribadi dengan *Problem Focused Coping*. *Jurnal Konselor*. Vol 5 (No. 1).
- Estelita Mahardikawati & Mursyid Ridha. (2019). *The Relationship of Job Stress with Employee Job Satisfaction in the Company and its Implications for Guidance and Counseling Services*. *Jurnal Neo Konseling*. Vol 1 (No.4).
- Jumadi Mori Salam Tuasikal, Mudjiran & Herman Nirwana. (2016). Pengembangan Modul Bimbingan dan Konseling untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Konselor*. Vol 5 (No. 3).
- Khairani & Ifdil. (2015). Konsep Burnout pada Mahasiswa Bimbingan dan Konseling. *Konselor*, 4(4), 208-214.
- Micha Felayati Silalahi, Daharnis & Alizamar. (2016). Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*. Vol 2 (No.1).
- Minarsi, Herman Nirwana & Yarmis. (2017). Kontribusi Motivasi Menyelesaikan Masalah dan Komunikasi Interpersonal terhadap Strategi Pemecahan Masalah Siswa Sekolah Menengah. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*. Vol 3 (No. 2).
- Ranisa Putri Kemala & Indah Sukmawati. (2019). *Relationship Of Self- Image with Interpersonal Communication of Vocational Strudents*. *Jurnal Neo Konseling*. Vol 1 (No.3).
- Sintya Tias & Indra Ibrahim. (2019). *The Contribution of Interpersonal Communication to Student Adjustment*. *Jurnal Neo Konseling*. Vol 1 (No.4).
- Winda Marnita, Riska Ahmad, & Azrul Said. (2014). Komunikasi Interpersonal Siswa Pengguna Internet dan Implikasinya Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, Vol 2. (No.1).