

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA DENGAN LINGKUNGAN KERJA NON
FISIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PERUSAHAAN RAJA UNIK)**

SKRIPSI



Oleh:

AHMAD ALFIAN NURIL HASAN

NIM : 14510074

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA DENGAN LINGKUNGAN KERJA NON
FISIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PERUSAHAAN RAJA UNIK)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Oleh:

AHMAD ALFIAN NURIL HASAN

NIM : 14510074

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA DENGAN LINGKUNGAN KERJA NON
FISIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PERUSAHAAN RAJA UNIK)**

SKRIPSI

Oleh:

AHMAD ALFIAN NURIL H

NIM: 14510074

Telah disetujui, 27 Agustus 2020

Dosen Pembimbing,



Dr. Siswanto, S.E., M.Si

NIP. 19750906 200604 1 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Dr. Agus Sucipto, M.M

NIP. 19670816 200312 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PERUSAHAAN RAJA UNIK)

SKRIPSI

Oleh

AHMAD ALFIAN NURIL HASAN

NIM : 14510074

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Tanggal 17 Desember 2020

Susunan Dewan Penguji

1. Ketua

Rini Safitri, S.E., M.M

NIP. 19930328 201903 2 016

2. Dosen Pembimbing / Sekretaris

Dr. Siswanto, S.E., M.Si

NIP. 19750906 200604 1 001

3. Penguji Utama

Prof. Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, S.E., M.Si

NIP. 19720212 200312 1 003

Tanda Tangan

: ()

: ()

: ()

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan



Agus Sucipto, M.M
NIP. 19670816 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Alfian Nuril Hasan
NIM : 14510074
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN LINGKUNGAN KERJA NON-FISIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PERUSAHAAN RAJA UNIK) adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 27 Agustus 2020

Hormat Saya,



Ahmad Alfian Nuril Hasan

NIM: 14510074

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya yang selama ini telah mendidik, membimbing dan membesarkan saya dengan penuh kesabaran dan karya ilmiah skripsi ini saya persembahkan juga untuk kakak dan adik saya yang telah memberikan saya inspirasi dan dukungan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

MOTTO

“Do something today that your future-self will thank you for”

“Yesterday is not ours to recover, but tomorrow is ours to win or lose”

- Lyndon B. Johnson -

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perusahaan Raja Unik)”.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kesalahan menuju jalan kebaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan dukungan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Siswanto, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Prof. Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, S.E., M.Si dan Rini Safitri, S.E., M.M selaku Dosen Penguji Skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Alm. Ayahanda Amin dan Ibunda Siti Jamilah serta saudara dan saudariku, Silviyanti Tiara Saras Nur Anggraeni, Muhammad Harfi Burhanudin Habib dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara moril dan spiritual.
8. M. Nanang Choiruddin, S.E., M.M selaku Direktur Galeri Investasi Syariah BEI – UIN Maulana Malik Ibrahim Malang karena telah memberikan

kesempatan untuk saya dalam mengelola dan mengembangkan Galeri Investasi Syariah BEI - UIN Maliki Malang selama 2,5 tahun.

9. Ibu Dewi Andalusia selaku Direktur Perusahaan Raja Unik Kediri.
10. Bapak Agung Wicaksono selaku Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan Raja Unik.
11. Seluruh karyawan Perusahaan Raja Unik yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Pengurus Galeri Investasi Syariah BEI - UIN Maliki Malang Periode 2018 – 2019 (khususnya Yoga Taufan Fahma, Akhmad Nur Khasan, Fina Zahrotul Jannah, Kitty Yesyanes M.V) yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
13. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif, demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin.

Malang, 24 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab)	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Batasan Penelitian	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2. Kajian Teoritis	17
2.2.1. Komunikasi Interpersonal	17
1. Pengertian Komunikasi	17
2. Pengertian Komunikasi Interpersonal	18
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal	20
4. Unsur-Unsur dalam Komunikasi Interpersonal	22

5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	23
6. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal	25
7. Komunikasi dalam Perspektif Islam	27
2.2.2. Lingkungan Kerja Non Fisik	30
1. Konsep Dasar Lingkungan Kerja	30
2. Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik.....	31
3. Macam-macam Lingkungan Kerja Non Fisik.....	32
4. Unsur-Unsur Lingkungan Kerja Non Fisik.....	33
5. Aspek-Aspek Lingkungan Kerja Non Fisik.....	33
6. Lingkungan Kerja Non Fisik dalam Perspektif Islam.....	34
2.2.3. Kepuasan Kerja	38
1. Pengertian Kepuasan Kerja	38
2. Unsur-Unsur Kepuasan Kerja	40
3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	41
4. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja	42
5. Kepuasan Kerja dalam Perspektif Islam	43
2.2.4. Hubungan antar variabel.....	45
1. Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja.....	45
2. Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kepuasan Kerja	46
3. Komunikasi Interpersonal dengan Lingkungan Kerja Non Fisik	47
2.3. Kerangka Konseptual	48
1. Model Konsep	48
2.4. Hipotesis Penelitian	49

BAB III. METODE PENELITIAN **50**

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
3.2. Lokasi Penelitian	50
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.5. Data dan Sumber Data.....	52
3.6. Teknik Pengumpulan Data	53

3.7. Definisi Operasional Variabel.....	56
3.8. Analisis Data	58
3.8.1. Uji Instrumen Data	58
3.8.2. Riset Deskriptif.....	60
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	61
3.8.4. Uji Hipotesis dengan Analisis Jalur.....	62
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.2. Hasil Penelitian	78
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	78
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	92
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	95
4.2.4 Uji Hipotesis dengan Analisis Jalur	96
4.3. Pembahasan.....	100
4.3.1 Pengaruh Langsung Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja	100
4.3.2 Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja melalui Lingkungan Kerja Non Fisik	105
BAB IV. PENUTUP	111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Segmentasi Generasi Karyawan di Indonesia	7
Tabel 2.1. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 3.2. Skala Pengukuran.....	56
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.1. Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Karyawan .	77
Tabel 4.2. Waktu Operasional Karyawan Perusahaan	78
Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	79
Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
Tabel 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja	81
Tabel 4.7. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....	81
Tabel 4.8. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	82
Tabel 4.9. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Komunikasi Interpersonal ...	83
Tabel 4.10. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Kerja.....	86
Tabel 4.11. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik	89
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas.....	92
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.15. Hasil Uji Linearitas	96
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja	97
Tabel 4.17. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Hipotesis	48
Gambar 3.1. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	63
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan Raja Unik	69
Gambar 4.2. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	99
Gambar 4.3. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Kuesioner Responden terhadap Komunikasi Interpersonal.....	
Lampiran 5. Tabulasi Hasil Kuesioner Responden terhadap Kepuasan Kerja	
Lampiran 6. Tabulasi Hasil Kuesioner Responden terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik	
Lampiran 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	
Lampiran 8. Uji Validitas.....	
Lampiran 9. Uji Reliabilitas	
Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik	
Lampiran 11. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	
Lampiran 12. Bukti Konsultasi	
Lampiran 13. Biodata Peneliti	
Lampiran 14. Uji Turnitin dan Bebas Plagiarisme.....	
Lampiran 15. Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	

ABSTRAK

Ahmad Alfian Nuril Hasan. 2020. SKRIPSI. Judul: “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non-Fisik sebagai Variabel Intervening”.

Pembimbing : Dr. Siswanto, S.E., M.Si

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik

Dominasi angkatan kerja di Indonesia mulai bergeser akibat pergeseran rata-rata usia pekerja. Dengan adanya pergeseran dominasi angkatan kerja, memunculkan perbedaan pola komunikasi antar karyawan. Komunikasi dapat membantu perusahaan untuk membangun hubungan antar karyawan di dalam lingkungan kerja yang dapat juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan melalui lingkungan kerja non-fisik pada Perusahaan Raja Unik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Sampel Penelitian yang digunakan sebanyak 40 responden dengan teknik *non-probability sampling* menggunakan pendekatan sampel jenuh. Analisis data menggunakan tiga tahap yaitu: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan analisis jalur dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja melalui lingkungan kerja non fisik.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui lingkungan kerja non fisik.

ABSTRACT

Ahmad Alfian Nuril Hasan. 2020. THESIS. Title: “*Effects of Interpersonal Communication toward Job Satisfaction in Non-Physical Work Environment as an Intervening Variable*”.

Adviser : Dr. Siswanto, S.E., M.Si

Keyword : *Interpersonal Communication, Job Satisfaction, Non-Physical Work Environment*

The dominance of the workforce in Indonesia begun to change due to the shift in the average age of workers. The shift in the domination of the workforce led to differences in communication patterns between employees. Communication can help companies to build relationships between employees and also affect job satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of interpersonal communication toward job satisfaction in the non-physical work environment at the Raja Unik Company.

This study use quantitative approach by collecting data using questionnaires. The research sample consist of 40 respondents with non-probability sampling technique and also using saturated sample approach. Data analysis used three stages, namely: research instrument test, classical assumption test and path analysis. The aim is to determine the direct and indirect effects of interpersonal communication variables toward job satisfaction in non-physical work environment.

From the research that has been conducted, interpersonal communication has a direct effect toward job satisfaction and interpersonal communication has an indirect effect toward job satisfaction in a non-physical work environment.

المستخلص

أحمد ألفتان نور الحسن . 2020 . المقال تحت الموضوع : " تأثير التواصل بين الاشخاص في رضا الوظيفي ببيئة العمل غير جسدي كمتغير متداخل " .
المشرف : الدكتور سيسوانتو الماجستير
الكلمات الدالة : التواصل بين الاشخاص, و رضا الوظيفي, و بيئة العمل غير جسدي .

بدأ هيمة القوي العاملة في إندونيسيا بالتحوّل بسبب تحوّل معدل العمر للعاملين . أرفع ذلك التحوّل أنماط الاتّصالات بين العاملين. قدر الاتّصالات أن يساعد الشركة في بناء العلاقة بين العاملين في بيئة العمل التي حيز التنفيذ في قناعة عمل العاملين. هدف هذا الإبحاث هي لأن نعرف كيف تأثير الاتّصالات الشّخصية في قناعة عمل العاملين عبر بيئة العمل غير جسديّة في شركة الملك الفريد.

نوع البحث المستخدم هو تقربّ الكمي بجمع الحقائق على استخدام الاستبيان. أر بعين مسجيبين بطريقة العينغير الاحتمالية عينةالبحث التي استعملها . بتقربّ عينة مشبعة استخدم تحليل الحقائق ثلاثة خطوات هي اختبار أداة البحث و اختبار الافتراض الكلاسيكي و تحليل المسار ليعرف التأثير مباشرة و غير مباشرة متغيّرات التواصل بين الاشخاص على الرضا الوظيفي من البيئة غير جسدي.

تبين نتيجة البحث التي قد بحثنا أنّ التواصل بين الاشخاص يؤثّر مباشرة في الرضا الوظيفي و هو يؤثّر كذلك في الرضا الوظيفي من بيئة العمل غير جسديّ

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, sumber daya manusia merupakan titik sentral perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing. Sumber daya manusia harus mempunyai komitmen dan integritas tinggi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam segala perbuatan, kreativitas dan inovasi yang telah diberikan untuk perusahaan. Komunikasi menjadi salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menunjang seluruh kegiatan di dalam perusahaan. Komunikasi menjadi salah satu hal yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia, baik secara personal maupun profesional. Tidak hanya itu, dunia bisnis yang berskala kecil, menengah, hingga besar, orang-orang yang berada di dalam organisasi perusahaan tersebut tidak dapat terlepas dari kegiatan komunikasi.

Mangkunegara (2009:67) mengemukakan komunikasi adalah suatu proses pemindahan suatu ide, informasi, dan pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya atau memahami sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Komunikasi tidak hanya berupa rangkaian kata atau informasi yang ingin disampaikan saja, namun komunikasi juga terdiri dari bagaimana antar individu tersebut memahami semua kata dan informasi yang diungkapkan dengan emosi dan intensi dibalikinya. Kegiatan seseorang dalam mendengarkan (menyimak) suatu percakapan dengan orang lain menjadi bagian yang sangat penting dalam memahami suatu informasi atau terciptanya pola komunikasi yang baik antar individu. Di dalam perusahaan, komunikasi interpersonal dapat menjadi salah satu jembatan atau media terciptanya kepuasan kerja yang baik bagi para karyawan di dalam suatu perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sahlan (2016) mengenai komunikasi interpersonal, diperoleh hasil bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, hal tersebut dibuktikan melalui analisis regresi linier

sederhana, dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dengan hasil nilai R square sebesar 0,605 atau 60,5%, artinya variabel komunikasi Interpersonal mempengaruhi variabel kepuasan kerja sebesar 60,5%, sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dengan demikian, peningkatan Komunikasi Interpersonal akan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Camat Teluk Bintan, Kabupaten Bintan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahlan, Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2017) mengenai komunikasi, motivasi dan kompetensi serta kepuasan kerja, diperoleh hasil bahwa komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja. Namun, komunikasi memberikan kontribusi pengaruh yang paling lemah dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja lebih besar dibandingkan dengan pengaruh secara langsung. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi dalam memberikan dampak bagi kepuasan kerja, memerlukan variabel pendukung untuk meningkatkan besaran pengaruhnya.

Tidak hanya komunikasi interpersonal saja, lingkungan kerja non fisik juga menjadi salah satu unsur yang dapat menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawan di dalam suatu perusahaan. Sedarmayanti (2011:26) berpendapat bahwa, lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi di dalam lingkungan kerja yang berkaitan dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan antara atasan dengan bawahan. Dalam Jurnal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma, penelitian yang dilakukan oleh Utami (2010) dengan melibatkan 67 responden bagian produksi di CV Sinar Bintang Gemilang mengenai lingkungan kerja non fisik, ditemukan hasil bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitiannya, diketahui bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis pertama yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 6,3375 > t_{tabel} 1,9971$, dimana lingkungan kerja non

fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis kedua yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 5,3945 > t_{tabel} 1,9971$, dimana Lingkungan Kerja Non Fisik yang baik dapat meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami, penelitian yang dilakukan oleh Wongkar (2018) mengenai lingkungan kerja, pelatihan dan pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kepuasan kerja, diperoleh hasil bahwa Lingkungan Kerja secara spasial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Bank SulutGo Manado. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak dapat dijadikan pedoman dalam mencapai kepuasan kerja sehingga membutuhkan variabel lain yang lebih spesifik untuk mendukung tercapainya kepuasan kerja pada karyawan.

Banyak konflik dan masalah yang terjadi di lingkungan kerja atau lingkungan internal perusahaan yang disebabkan oleh kesalahan atau kegagalan komunikasi di dalam organisasi tersebut. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang tidak nyaman bagi karyawan di dalam perusahaan, maka menyebabkan kepuasan kerja karyawan juga menurun. Sondang (2008:295) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang yang dapat bersifat positif atau negatif mengenai pekerjaannya di dalam perusahaan. Selain itu, Rivai (2011:85) mengemukakan kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seorang karyawan atas perasaan yang senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Maka dari itu, perusahaan harus terus memperhatikan komunikasi yang terjalin antar karyawan di dalam perusahaan sehingga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan dan menyebabkan kepuasan kerja karyawan meningkat. Dalam *Nourdic Journal of Working Life Studies*, penelitian yang dilakukan oleh Bordi, Laura (2018) dengan melibatkan 36 responden di negara Finlandia yang terdiri dari tiga perusahaan yaitu perwakilan dari perusahaan manufaktur berjumlah 13 responden, perusahaan asuransi berjumlah 13 responden dan perusahaan jasa, bidang administrasi keuangan berjumlah 13

responden, melakukan penelitian mengenai komunikasi organisasi. Ditemukan hasil bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap lingkungan kerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitiannya, para responden yang terdiri dari para karyawan dengan rata-rata berusia 42 tahun menyukai komunikasi yang memiliki unsur fleksibilitas dan diterapkan pada pekerjaan mereka masing-masing. Komunikasi yang fleksibel menyebabkan hubungan antar karyawan di dalam perusahaan masing-masing semakin terjalin dengan baik.

Komunikasi yang terjalin dengan baik antar karyawan menjadi salah satu senjata utama perusahaan agar organisasi di dalam perusahaan tidak goyah ketika diterpa berbagai permasalahan yang muncul baik dari faktor internal maupun eksternal. Komunikasi dapat membantu perusahaan untuk membangun hubungan antar karyawan atau individu di dalam lingkungan kerja yang akan berpengaruh pada kerjasama tim, pengambilan keputusan, dan penyelesaian masalah di dalam organisasi. Dalam sebuah organisasi, pola komunikasi yang terjalin harus menghasilkan komunikasi dua arah. Dengan adanya komunikasi dua arah tersebut menimbulkan proses komunikasi yangimbang antara individu dengan individu lainnya. Dalam proses komunikasi, umpan balik atau balasan komunikasi memainkan peranan yang sangat penting. Hal ini akan memungkinkan seorang karyawan untuk mendengar dan memahami efektivitas pesan yang disampaikan oleh karyawan lainnya. Umpan balik menjadi salah satu unsur yang sangat penting di dalam komunikasi antar karyawan, karena umpan balik dapat menjaga komunikasi interpersonal antar karyawan tetap terbuka. Apabila komunikasi interpersonal di dalam organisasi tetap terbuka maka dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan di dalam organisasi tersebut.

Tidak hanya komunikasi interpersonal saja yang berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan, perusahaan juga harus tetap memperhatikan kondisi lingkungan kerja non fisik di dalam perusahaan. Lingkungan kerja non fisik menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh beberapa karyawan selama bekerja di dalam perusahaan maupun menjadi salah satu fokus utama

perusahaan untuk tetap memperhatikan karyawan agar karyawan tetap menjalankan operasional secara baik dan sesuai dengan standar perusahaan. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui riset yang dilakukan oleh perusahaan Mercer Indonesia pada tahun 2020 dengan judul yaitu *Total Remuneration Survey 2019*. Pada riset tersebut ditemukan bahwa tingkat karyawan yang mengundurkan diri atau *resign* dari pekerjaannya sebesar 7% pada tahun 2019. Industri Jasa Keuangan menjadi industri dengan karyawan yang mengundurkan diri terbesar dari industri lainnya yaitu 14%. Dari data tersebut, terdapat tiga alasan utama karyawan mengundurkan diri dari pekerjaannya yaitu gaji yang kompetitif, hubungan karyawan dengan atasan atau rekan kerja, dan tidak adanya jenjang karir yang jelas. Pada alasan kedua, hubungan karyawan dengan atasan atau rekan kerja memiliki kaitan yang erat dengan kondisi lingkungan kerja non fisik yang ada di tiap perusahaan. Maka dari itu, lingkungan kerja non fisik menjadi salah satu topik yang terus dibahas oleh manajemen perusahaan dan beberapa kalangan akademis, karena pada setiap perusahaan memiliki lingkungan kerja non fisik yang berbeda-beda dan dapat mempengaruhi operasional perusahaan.

Mangkunegara dan Prabu (2011:105) berpendapat, lingkungan kerja non fisik adalah semua aspek fisik psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas, lingkungan kerja non-fisik terdiri dari dua kategori yaitu lingkungan kerja temporal dan lingkungan kerja psikologis. Lingkungan Kerja Non-Fisik merupakan unsur yang juga penting di dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non-fisik yang baik, misalnya, hubungan dengan sesama karyawan, hubungan karyawan dengan pemimpinnya, dan lain-lain. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain atau pimpinan berjalan dengan baik, maka karyawan merasa lebih nyaman berada di dalam lingkungan kerja tersebut.

Suatu perusahaan atau organisasi harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawannya dalam usaha untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh para karyawan di dalam

organisasi yaitu lingkungan kerja yang nyaman dan baik. Lingkungan kerja terutama lingkungan kerja non fisik yang buruk, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, dengan menciptakan lingkungan kerja non fisik yang baik dan nyaman, dimana hubungan antar rekan kerja tetap harmonis di dalam organisasi, dapat menjadi pemicu terjalinnya kerjasama kerja karyawan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Robbins & Coulter (2010:110) berpendapat bahwa lingkungan kerja seorang karyawan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya.

Sondang (2008:295) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang bersifat positif atau negatif mengenai pekerjaannya. Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum karyawan terhadap pekerjaan mereka, baik dari segi bentuk pekerjaan dan hasil yang telah didapatkan dari pelaksanaan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja menjadi pembahasan yang cukup menarik dan penting, karena kepuasan kerja terbukti memiliki manfaat bagi kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan hidup para karyawan. Bagi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan loyalitas kerja para karyawan terhadap perusahaan, serta dapat mengidentifikasi sikap dan tingkah laku karyawan yang menunjukkan kemajuan dalam bekerja sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang sesuai atau lebih dari standar perusahaan.

Dengan melihat kondisi angkatan kerja di Indonesia pada tahun 2019, angkatan kerja yang disebut generasi X (angkatan kerja dengan kelahiran mulai tahun 1961-1980) mulai digantikan oleh kehadiran generasi Y atau generasi *milenial* (angkatan kerja dengan kelahiran mulai tahun 1981 – 1994) pada berbagai perusahaan di Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui riset yang dilakukan oleh Sutanto (2018) mengenai dominasi angkatan kerja di Indonesia. Pada riset tersebut ditemukan bahwa laporan Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pada tahun 2017, jumlah penduduk usia 15 tahun ke atas tumbuh 1,6% menjadi 190,6 juta dengan angkatan kerja 131,5 juta.

Artinya, persentase penduduk berusia diatas 15 tahun, naik 1% menjadi 69% dan hal tersebut menjadi pertanda positif bagi perekonomian Indonesia. Kemudian, riset tersebut menggunakan metode ekstrapolasi proporsional usia agar mendapatkan rentang usia yang lebih presisi untuk setiap grup karyawan sesuai definisi bakunya. Setiap grup karyawan yang menjadi target riset di tahun 2017, meliputi:

- a. Karyawan Gen Y (Milenial): berusia 22 tahun - 35 tahun.
- b. Karyawan Gen-X: berusia 36 tahun - 52 tahun.
- c. *Baby Boomers*: berusia 53 tahun atau lebih tua.

Dari penggolongan tersebut didapatkan jumlah karyawan yang tersegmentasi generasi dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Segmentasi Generasi Karyawan di Indonesia

Generasi	Tahun			
	2014	2015	2016	2017
Generasi Milenial	37.963.743	39.506.993	39.514.538	40.954.633
Generasi X	48.305.153	48.642.839	48.006.542	47.807.619
<i>Generasi Baby Boomers</i>	27.733.982	27.569.847	25.793.928	25.050.735

Sumber: Data Sekunder (Sutanto, 2017)

Berdasarkan tabel diatas, jumlah karyawan generasi milenial di Indonesia pada tahun 2017 mengalami pertumbuhan sebesar 4% menjadi 40,9 juta karyawan. Hal tersebut ditandai dari banyaknya generasi milenial yang telah menyelesaikan masa studinya dan mulai memasuki lapangan pekerjaan dan mengganggu dominasi generasi X dalam angkatan kerja di Indonesia. Tentunya, dengan bergantinya dominasi angkatan kerja, memunculkan perbedaan pola komunikasi antar generasi tersebut di dalam perusahaan. Generasi X dikenal memiliki pola komunikasi yang suka berkomunikasi secara lugas dan langsung pada inti pembicaraan dengan lebih suka menggunakan cara berkomunikasi secara tatap muka atau melalui email, sedangkan Generasi Milenial (Generasi Y) dikenal memiliki pola komunikasi

yang sopan tetapi tidak suka dengan gaya pembicaraan yang terlalu serius atau lugas, serta lebih menyukai pembicaraan yang diawali melalui chat personal terlebih dahulu kemudian mengadakan pertemuan secara langsung. Dengan adanya perbedaan tersebut, maka perusahaan harus menciptakan komunikasi yang efektif antar karyawan dengan generasi yang berbeda-beda untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang baik dengan tetap memperhatikan tingkat kepuasan kerja yang diinginkan oleh karyawan di dalam perusahaan.

Perusahaan Raja Unik sebagai salah satu perusahaan yang terdiri dari karyawan dengan usia yang berbeda-beda juga mengalami perubahan akibat bergesernya dominasi angkatan kerja di Indonesia. Perusahaan Raja Unik merupakan anak perusahaan yang didirikan oleh CV Maharaja. Perusahaan Raja Unik menjalankan kegiatan usaha di bidang perdagangan ritel eceran untuk produk konsumen, khususnya mainan dan aksesorisnya. Saat ini, Raja Unik memiliki dua supermarket sebagai basis kegiatan bisnis perusahaan yaitu Kota Kediri dan Kota Blitar dengan total karyawan mencapai 40 karyawan. Raja Unik didirikan pada tahun 2016 oleh Ibu Dewi Andalusia (Direktur CV Maharaja) dengan menggunakan CV. Maharaja sebagai Induk Perusahaan. Sampai saat ini, Perusahaan Raja Unik memiliki empat macam produk utama yang dijual oleh perusahaan yaitu mainan untuk anak-anak perempuan seperti barbie dan lain-lain, mainan untuk anak-anak laki-laki seperti hot wheels dan lain-lain, mainan edukatif, dan perlengkapan pesta.

Kantor Pusat Perusahaan Raja Unik berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.199, Kota Kediri atau berada di lantai dua, Supermarket Raja Unik Kota Kediri. Untuk Supermarket Raja Unik (Pusat) berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.199, Kota Kediri. Supermarket Raja Unik Kediri memiliki lebar bangunan sebesar 18 meter dengan panjang bangunan sebesar 20 meter, bahkan perusahaan telah melakukan ekspansi dan merenovasi supermarketnya. Dengan luas toko yang sangat besar, Supermarket Raja Unik Kediri mempunyai potensi untuk lebih banyak menjual aneka mainan untuk anak-anak, baik mainan modern maupun mainan tradisional. Supermarket

Raja Unik (Cabang) berlokasi di Jl. Merdeka No.32, Kota Blitar. Supermarket Raja Unik Kota Blitar memiliki lebar bangunan sebesar 9 meter dengan panjang bangunan sebesar 16 meter. Dengan luas toko yang cukup besar, Supermarket Raja Unik Kota Blitar mempunyai potensi untuk menjadi rujukan masyarakat Kota Blitar yang ingin berbelanja mainan-mainan terbaru dengan harga mainan yang murah dan pelayanan yang terbaik.

Supermarket Raja Unik Kediri memiliki lingkungan kerja yang lebih luas dengan jumlah karyawan yang lebih banyak dari Supermarket Raja Unik Blitar. Dengan jumlah karyawan yang lebih banyak dan usia yang berbeda-beda, maka kemungkinan terjadinya miskomunikasi atau kesalahpahaman antar karyawan lebih besar. Tidak hanya itu, beberapa karyawan juga memiliki kepribadian yang berbeda-beda sehingga ketika berkomunikasi dengan karyawan lainnya, dapat menyebabkan karyawan lain menjadi tidak nyaman dalam berkomunikasi, dan menimbulkan lingkungan kerja yang tidak nyaman serta semakin lama dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan kerja karyawan di dalam perusahaan. Dilihat dari kondisi inilah yang menjadi alasan dasar peneliti untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja pada Perusahaan Raja Unik. Untuk itu, penelitian ini akan membahas lebih dalam tentang “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening”, (Studi pada Perusahaan Raja Unik).

1.2. Rumusan Masalah

Ada beberapa rumusan masalah yang ingin diangkat di dalam penelitian ini, beberapa rumusan masalah tersebut, yaitu:

1. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Raja Unik?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui variabel Lingkungan Kerja Non Fisik pada Perusahaan Raja Unik?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut, yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada Perusahaan Raja Unik.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung variabel komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja melalui variabel lingkungan kerja non-fisik pada Perusahaan Raja Unik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi ilmiah tambahan bagi para akademisi maupun mahasiswa yang ada di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bagi Perusahaan Raja Unik
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan evaluasi bagi manajer perusahaan untuk terus meningkatkan dan memperhatikan karyawan-karyawan yang ada di dalam perusahaan Raja Unik.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai konsep yang terkait dengan komunikasi kerja, lingkungan kerja non-fisik dan kepuasan kerja dalam suatu perusahaan dan dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya bagi para akademisi terutama yang berfokus pada penelitian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.5. Batasan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan pada Perusahaan Raja Unik, penulis tidak melaksanakan wawancara dengan karyawan di bagian manajemen perusahaan karena minimnya keterbatasan waktu yang diberikan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan komunikasi, hubungan antar karyawan maupun kondisi perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan beberapa hasil penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam pertimbangan dilakukannya penelitian ini, meliputi:

1. **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Hotel Bintang Dua di Yogyakarta)”** oleh Fath (2015). Untuk variabel independen terdiri dari dua variabel yaitu Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1) dan Karakteristik Pekerjaan (X_2), sedangkan variabel dependen hanya satu yaitu Kepuasan Kerja (Y_1). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal asosiatif dan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Diperoleh hasil bahwa variabel lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Bintang Dua di Yogyakarta. Jika unsur-unsur pada lingkungan kerja non fisik terpenuhi, maka dapat menciptakan kepuasan kerja pada karyawan di Hotel Bintang Dua, Yogyakarta. Variabel karakteristik pekerjaan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Bintang Dua Yogyakarta. Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Dengan lingkungan kerja non fisik yang kondusif mampu memberikan dorongan dan dukungan untuk mencapai kepuasan kerja karyawan, sedangkan dengan adanya karakteristik pekerjaan yang teratur maka dapat memudahkan karyawan untuk bekerja. Kondisi ini menjelaskan bahwa lingkungan kerja non fisik dan karakteristik pekerjaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

2. *“The Relationship of Interpersonal Communication, Working Motivation and Transformational Leadership to Teachers’ Job*

Satisfaction” oleh Wahyuni, Widodo, Retnowati (2016). Untuk variabel independen terdiri dari dua variabel yaitu Komunikasi Interpersonal (X_1), Motivasi Kerja (X_2), dan Kepemimpinan Transformasional (X_3) sedangkan variabel dependen hanya satu yaitu Kepuasan Kerja (Y_1). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan metode penjelasan campuran berurutan. Diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi interpersonal, motivasi kerja, dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan desain inisiasi konstelasi antar variabel, hasilnya menunjukkan bahwa kontribusi komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja adalah 94%, motivasi kerja terhadap kepuasan kerja adalah 76,7% dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja adalah 75,3%, sehingga variabel yang berkontribusi besar terhadap kepuasan kerja adalah Komunikasi Interpersonal. Ketika dikombinasikan secara bersamaan, kontribusi dari ketiga variabel terhadap kepuasan kerja mencapai 80% dan 20% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

3. *“Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work”* oleh Bordi (2018). Untuk variabel independen yang digunakan yaitu Komunikasi Organisasi (X_1), sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu Lingkungan Kerja (Y_1). Penelitian ini menggunakan *mixed method action research* atau metode penelitian variasi disertai psikofisiologis dan menggunakan analisis regresi sederhana. Penelitian tersebut dilakukan pada tiga perusahaan yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan asuransi dan perusahaan jasa administrasi keuangan di negara Finlandia. Penelitian tersebut memiliki hasil yang menerangkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap lingkungan kerja. Para responden menyukai komunikasi baik bersifat digital maupun tradisional yang memiliki unsur fleksibilitas dengan penerapan secara penuh pada masing-masing

pekerjaan responden. Fleksibilitas dalam berkomunikasi di lingkungan kerja dapat menyebabkan para karyawan merasa nyaman di dalam lingkungan kerja. Selain itu, dengan adanya intensitas komunikasi yang terstruktur, dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan para karyawan di dalam lingkungan kerja.

4. *“The Influence of Non-Physical Work Environment and Job Characteristics on Employee Performance”* oleh Izzah, Rini, Poernomo (2019). Variabel independen yang digunakan terdiri dari dua variabel yaitu Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1) dan Karakteristik Pekerjaan (X_2), sedangkan variabel dependen hanya satu yaitu Kinerja Karyawan (Y_1). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Diperoleh hasil bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan Kerja Non-Fisik (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Selain itu, ada pengaruh positif dan signifikan juga antara karakteristik pekerjaan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan. Jika dihubungkan secara bersamaan, terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1) dan Karakteristik Pekerjaan (X_2) yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y) dengan persentase sebesar 60,8% dan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian.

Tabel 2.1.
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Fath (2015). <i>Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Hotel</i>	Independen: Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1), Karakteristik Pekerjaan (X_2) Dependen: Kepuasan Kerja (Y)	Metode Kausal Asosiatif, Kuantitatif dengan Analisis Regresi Linier Sederhana	Diperoleh hasil bahwa variabel lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Bintang Dua di Yogyakarta. Jika unsur-unsur pada lingkungan kerja non fisik terpenuhi, maka dapat menciptakan

<i>Bintang Dua di Yogyakarta)</i>			kepuasan kerja pada karyawan di Hotel Bintang Dua, Yogyakarta. Variabel karakteristik pekerjaan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Bintang Dua Yogyakarta. Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
Wahyuni, Widodo, Retnowati (2016). <i>The Relationship of Interpersonal Communication, Working Motivation and Transformational Leadership to Teachers' Job Satisfaction</i>	Independen: Komunikasi Interpersonal (X ₁), Motivasi Kerja (X ₂), Kepemimpinan Transformasional (X ₃) Dependen: Kepuasan Kerja (Y)	Metode Deskriptif Kuantitatif dengan Metode Penjelasan Campuran Berurutan	Diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi interpersonal, motivasi kerja, dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan desain inisiasi konstelasi antar variabel, hasilnya menunjukkan bahwa kontribusi komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja adalah 94%, motivasi kerja terhadap kepuasan kerja adalah 76,7% dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja adalah 75,3%, sehingga variabel yang berkontribusi besar terhadap kepuasan kerja adalah Komunikasi Interpersonal. Ketika dikombinasikan secara bersamaan, kontribusi dari ketiga variabel terhadap kepuasan kerja mencapai 80% dan 20% dipengaruhi oleh variabel lainnya.
Bordi, Laura (2018). <i>Communication in</i>	Independen: Komunikasi Organisasi (X ₁)	<i>Mixed Method Action Research,</i>	Penelitian tersebut memiliki hasil yang menerangkan bahwa komunikasi

<p><i>the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work.</i></p>	<p>Dependen: Lingkungan Kerja (Y)</p>	<p>dengan Analisis Regresi Sederhana dan tindakan Psikofisiologis</p>	<p>interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap lingkungan kerja. Para responden menyukai komunikasi baik bersifat digital maupun tradisional yang memiliki unsur fleksibilitas dengan penerapan secara penuh pada masing-masing pekerjaan responden. Fleksibilitas dalam berkomunikasi di lingkungan kerja dapat menyebabkan para karyawan merasa nyaman di dalam lingkungan kerja. Selain itu, dengan adanya intensitas komunikasi yang terstruktur, dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan para karyawan di dalam lingkungan kerja.</p>
<p>Izzah, Rini, Poernomo (2019). <i>The Influence of Non-Physical Work Environment and Job Characteristics on Employee Performance.</i></p>	<p>Independen: Lingkungan Kerja Non Fisik (X₁), Karakteristik Pekerjaan (X₂) Dependen: Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>Metode Deskriptif Kuantitatif, dengan Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>Diperoleh hasil bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan Kerja Non-Fisik (X₁) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Selain itu, ada pengaruh positif dan signifikan juga antara karakteristik pekerjaan (X₂) terhadap Kinerja Karyawan. Jika dihubungkan secara bersamaan, terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja Non Fisik (X₁) dan Karakteristik Pekerjaan (X₂) yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y) dengan persentase sebesar 60,8% dan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian.</p>

Sumber: Data yang diolah [Izzah, Rini, dan Poernomo (2019), Bordi (2018), Wahyuni, Widodo, Retnowati (2016), Fath (2015)].

2.2. Kajian Teoritis

2.2.1. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan di dalam organisasinya. Komunikasi merupakan suatu proses interaksi antara pimpinan perusahaan, manajer perusahaan dengan para karyawan yang ada di dalam perusahaan. Interaksi tersebut dapat berupa penyampaian perintah, informasi, saran dan tujuan perusahaan yang bersifat lisan ataupun tulisan yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan dan dapat berupa komunikasi verbal mengenai topik pembicaraan personal yang dapat menciptakan hubungan baik antara pimpinan perusahaan dengan para karyawan. Mangkunegara (2009:145) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Lebih singkat, Marwansyah (2010:321) mengemukakan komunikasi adalah suatu pertukaran pesan antar individu dengan tujuan agar memiliki pemahaman yang sama. Berbeda dengan dua pendapat lain, Gibson dan Ivan (2012:84) berpendapat bahwa komunikasi adalah suatu pengiriman informasi dan pemahaman kepada orang lain, dengan menggunakan simbol verbal atau non-verbal.

Secara umum, komunikasi dapat diartikan yaitu suatu penyampaian informasi antara dua orang atau lebih, dengan metode langsung atau tidak langsung dan menggunakan media komunikasi atau tanpa menggunakan media komunikasi. Media komunikasi bisa menggunakan media tradisional seperti morse, kentongan dan lain-lain maupun media modern seperti *smartphone*, *facebook*, *twitter*, *whatsapp* dan lain-lain. Maka, inti dari komunikasi adalah upaya menyampaikan pesan kepada pihak lain, sehingga terjadi perpindahan dan pertukaran informasi dari komunikator (pihak pertama) kepada komunikan (pihak kedua). Hal tersebut juga terjadi di dalam perusahaan. Dalam proses komunikasi di dalam perusahaan,

pihak pertama dengan penerima pesan saling berganti peran satu sama lain. Secara umum, komunikasi memiliki alur atau proses dalam penyampaian informasi dari pihak pertama dengan pihak-pihak yang berkaitan, yaitu:

- 1) Informan atau Komunikator (Pihak Pertama) yang memiliki informasi melakukan pengiriman pesan yang diekspresikan dengan menggunakan bahasa yang digunakan sehari-hari kepada Penerima Pesan atau Komunikan (*encoded*).
- 2) Informan menyampaikan pesan dengan cara langsung maupun tidak langsung. Jika menggunakan metode tidak langsung, maka pesan dapat disampaikan melalui media perantara yaitu media komunikasi atau media sosial.
- 3) Pesan yang dikirim baik melalui metode langsung atau tidak langsung diterima oleh Penerima Pesan (*recipients*), yang selanjutnya pesan tersebut akan diinterpretasikan ke dalam bentuk tulisan maupun disampaikan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan pesan tersebut (*decoded*).

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi tidak hanya berupa rangkaian kata atau informasi yang ingin disampaikan saja, tetapi komunikasi juga membahas tentang bagaimana antar individu tersebut memahami semua kata dan informasi yang diungkapkan dengan emosi dan intensi dibalikinya. Hal-hal tersebut dibahas lebih lanjut dan lebih mendalam di dalam ilmu Komunikasi Interpersonal. Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu cabang dari ilmu komunikasi yang membahas tentang komunikasi antar individu di dalam suatu organisasi. Komunikasi Interpersonal menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam membangun komunikasi di dalam suatu organisasi. Komunikasi Interpersonal juga merupakan salah satu unsur yang mendukung terciptanya komunikasi dan hubungan baik antar karyawan di dalam lingkungan kerja perusahaan.

Wiryanto (2004:32) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara organisasi maupun secara kelompok yang terdiri dari individu-individu. Sama dengan pendapat sebelumnya, Hardjana (2003:85) memberikan definisi komunikasi interpersonal merupakan suatu interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula, sedangkan tidak jauh dari dua pendapat sebelumnya, Cangara (2007:31) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Muhammad (2009:159) berpendapat komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran informasi antara seseorang dengan orang lain atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui umpan baliknya, sedangkan Mulyana (2000:73) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non-verbal. Dari beberapa definisi-definisi diatas mengenai komunikasi interpersonal, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua hal yang menjadi konsep dasar komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih yang terkait dengan komunikasi yang ingin dijalankan baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi yang secara langsung dilakukan secara tatap muka atau melakukan pertemuan secara langsung, sedangkan komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan media tertentu, baik secara verbal maupun non-verbal.
2. Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu komunikasi yang efektif karena pihak yang memberikan informasi atau pihak pertama

yang melakukan komunikasi dapat langsung mengetahui respon dari penerima informasi atau pihak kedua.

Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu unsur yang dapat mendukung terciptanya hubungan antar karyawan di dalam lingkungan kerja. Dengan melihat dominasi angkatan kerja di Indonesia yang mulai berganti, memunculkan perbedaan pola komunikasi antar generasi di dalam perusahaan. Dengan memiliki perbedaan tersebut, komunikasi interpersonal dapat menjadi jembatan bagi antar generasi untuk mengenal dan membangun hubungan yang baik di dalam perusahaan. Keberhasilan komunikasi di dalam perusahaan, memberikan efek yang sangat baik bagi kelancaran fungsi, tujuan dan efisiensi dari sebuah organisasi.

3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal memiliki tujuan yang sama dengan komunikasi pada umumnya. Muhammad (2009:165) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal memiliki enam tujuan utama, meliputi:

- a. Identifikasi karakteristik pribadi dan orang lain
- b. Menambah wawasan tentang dunia luar
- c. Membentuk dan menjaga hubungan antar pribadi
- d. Mengubah sikap dan tingkah laku di masing-masing lingkungan
- e. Untuk bermain dan kesenangan
- f. Untuk membantu

Secara umum, komunikasi interpersonal dapat membantu seseorang untuk menemukan karakteristik personal atau individu. Apabila seseorang terlibat di dalam pertemuan dengan orang lain yang menggunakan komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi, maka pihak-pihak tersebut dapat belajar banyak mengenai karakteristik atau kepribadian lawan bicara yang menghasilkan suatu persepsi masing-masing mengenai lawan bicara atau komunikan. Komunikasi Interpersonal memberikan

kesempatan kepada semua individu untuk berbicara tentang apa yang disukai atau berbagai hal mengenai diri sendiri kepada lawan bicara. Selain digunakan secara umum, Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh dua orang terkadang dapat bersifat sangat privasi, rahasia, dan hanya dua orang yang mengetahui isi komunikasi yang disampaikan. Namun, terkadang, ada beberapa pihak yang ingin mengetahui isi dari komunikasi tersebut, dengan terang-terangan atau secara rahasia.

Di dalam organisasi, pola komunikasi merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan memiliki komunikasi yang baik, para karyawan juga dapat membangun hubungan antar karyawan yang baik di dalam lingkungan perusahaan. Berdasarkan pendapat dari Gitosudarmo dan Mulyono (2001:196), pola komunikasi yang baik, dapat memberikan efek bagi para bawahan untuk lebih baik dalam memahami tugas yang telah diberikan oleh para atasan. Hal tersebut menjadi titik utama dari keberhasilan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Sebaliknya, jika pola komunikasi tidak terjalin dengan baik, maka hal tersebut dapat menjadi awal kegagalan dari penyelesaian tugas-tugas oleh para bawahan. Secara singkat, dari penjelasan yang telah dijelaskan sebelumnya, komunikasi interpersonal dapat membangun pola komunikasi yang baik di dalam organisasi. Komunikasi interpersonal berfokus pada bagaimana pihak-pihak yang ada di dalam organisasi tersebut melakukan komunikasi, baik dua pihak maupun berkelompok. Selain itu, tujuan dari komunikasi interpersonal yaitu untuk mencapai suatu kedekatan dan kenyamanan dalam melakukan sosialisasi sehingga dapat diterima oleh orang-orang yang ada di lingkungan sehari-hari dan untuk mencapai keberhasilan pencapaian tujuan yang sudah ditargetkan sebelumnya.

4. Unsur-Unsur dalam Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal terdiri dari beberapa unsur dalam pengaplikasiannya. Sugiyo (2005:23) berpendapat, bahwa komunikasi interpersonal memiliki beberapa unsur-unsur, yaitu:

- a. Siapa yang berkomunikasi (sumber atau komunikator) sebagai titik awal proses komunikasi dengan membagi informasi, ide kepada orang lain atau komunikan.
- b. Tujuan dari komunikasi tersebut, secara umum dapat dikatakan tujuan komunikasi adalah suatu usaha membawa orang lain ke sudut pandang pembicara atau sumber atau komunikator sehingga pada gilirannya dapat berpartisipasi dalam kegiatan yang diharapkan.
- c. Sasaran Komunikan adalah seseorang yang akan mendengarkan isi komunikasi dari pihak pertama atau seseorang yang berbicara. Apabila seseorang menulis suatu pesan pada media komunikasi, maka makna penerimanya adalah orang yang membaca.
- d. Apa yang ia sampaikan atau pesan. Pesan atau komunikasi yang memiliki makna dapat dinyatakan ke dalam bentuk komunikasi verbal atau non-verbal agar penerima pesan (komunikan) dapat memahami secara akurat atau mengetahui maksud dari komunikasi tersebut.

Weaver dalam Budyatna (2011:15) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki beberapa karakteristik dan unsur-unsur, meliputi:

- a. Melibatkan paling sedikit dua orang

Komunikasi Interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang dalam penggunaannya. Secara khusus, komunikasi interpersonal digunakan antara dua orang yang dapat berasal dari kelompok berbeda maupun kelompok yang sama, sehingga dapat membangun hubungan antar pribadi.

- b. Adanya umpan balik atau *feedback*

Komunikasi interpersonal menghasilkan suatu umpan balik dari komunikasi yang terjalin. Umpan balik merupakan suatu respon atau

pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Umpan balik bersifat nyata, cepat, dan berkesinambungan.

c. Tidak harus tatap muka

Komunikasi Interpersonal dalam penerapannya tidak harus melalui tatap muka. Bagi antar individu yang sudah menjalin komunikasi interpersonal dengan baik, maka kehadiran fisik tidak terlalu penting atau diutamakan. Namun, komunikasi interpersonal yang lebih ideal membutuhkan adanya kehadiran secara fisik antar pribadi dalam berinteraksi.

d. Menghasilkan beberapa pengaruh atau efek komunikasi

Komunikasi Interpersonal yang baik harus menghasilkan atau memiliki pengaruh yang signifikan pada setiap pesan yang digunakan oleh antar pihak. Efek atau pengaruh tersebut tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi.

e. Pesan yang dikirim dan Pesan yang diterima

Dalam menerapkan komunikasi interpersonal yang baik, para pihak dapat menggunakan pesan verbal maupun non-verbal secara bersamaan, saling mengisi dan saling memperkuat komunikasi sesuai tujuan komunikasi tersebut.

5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Lunandi (1994:85) berpendapat bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, meliputi:

a. Citra Diri (Self Image)

Setiap manusia memiliki gambaran masing-masing mengenai dirinya, status sosial, kelebihan dan kekurangannya. Citra diri menentukan seberapa jauh persepsi orang lain ketika melihat diri manusia tersebut. Manusia selalu belajar dalam menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain.

b. Citra Pihak Lain (The Image of The Others)

Citra Pihak Lain juga menentukan cara dan kemampuan orang tersebut dalam berkomunikasi dengan diri kita. Dalam perspektif orang lain, citra mereka juga sama pentingnya dengan citra diri. Terkadang, ketika orang lain tersebut melakukan komunikasi dengan satu orang, kemampuan komunikasinya lancar, tenang, dan jelas, tetapi ketika melakukan komunikasi dengan banyak orang, tahu-tahu menjadi gugup dan tegang.

c. Lingkungan Fisik

Tingkat laku manusia sering mengalami perbedaan ketika manusia tersebut berpindah dari satu tempat ke tempat lain, karena pada setiap tempat yang ada, masih terdapat norma yang harus ditaati. Disamping itu juga, suatu tempat atau lingkungan fisik memiliki karakteristik manusia masing-masing yang sangat berkaitan dengan kehidupan sehari-hari

d. Lingkungan Non Fisik / Lingkungan Sosial

Lingkungan Sosial merupakan salah satu komponen yang tidak bisa dilepaskan dari lingkungan fisik. Lingkungan Fisik dan Lingkungan Sosial mempengaruhi tingkat laku dan komunikasi individu yang berada di lingkungan tersebut. Tingkah laku dan Komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan. Maka dari itu, setiap individu dituntut untuk memahami dan melakukan adaptasi dengan lingkungan yang ditempati.

e. Kondisi

Dalam berkomunikasi, setiap individu harus berusaha mengontrol kondisi emosionalnya. Ketika kondisi emosionalnya kurang stabil, maka komunikasi yang terjalin menjadi tidak lancar dan menyebabkan ketidaknyamanan. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi menjadi tidak nyaman dan mempengaruhi penyampaian isi komunikasi sehingga dapat menimbulkan miskomunikasi.

f. Bahasa Tubuh

Komunikasi tidak hanya disampaikan melalui kata-kata yang diucapkan atau verbal. Bahasa tubuh atau non-verbal juga menjadi salah satu metode dalam menyampaikan suatu pesan atau isi komunikasi sehingga melengkapi kekurangan dari komunikasi yang dilakukan secara verbal.

6. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Devito (1986:70) berpendapat bahwa terdapat lima aspek yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal, meliputi:

A. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan sikap seseorang yang menerima orang lain, walaupun orang tersebut belum dikenal secara lebih jauh oleh seseorang tersebut. Sikap keterbukaan dapat ditunjukkan melalui tindakan yang nyata berupa kesediaan dalam menyampaikan informasi penting yang dibutuhkan oleh orang lain dan tindakan-tindakan lainnya. Ada tiga aspek dalam mengukur keterbukaan seseorang dalam komunikasi interpersonal, meliputi:

- a. Pertama, Komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi atau berkomunikasi. Terbuka bukan berarti mengungkap semua riwayat hidupnya, tetapi membuka diri dalam mengungkapkan informasi yang bersifat rahasia tetapi tidak berhubungan dengan privasi komunikator atau komunikan tersebut.
- b. Kedua, Komunikator harus bersedia memberikan semacam reaksi secara jujur terhadap beberapa hal yang ada di dalam isi komunikasi atau pesan tersebut. Orang yang memiliki reaksi diam dan tidak tanggap terhadap suatu percakapan pada umumnya menandakan bahwa isi pembicaraan tersebut membosankan atau menjenuhkan. Setiap orang ingin orang lain memberikan reaksi secara terbuka terhadap apa yang telah diucapkan, dan sebaliknya, setiap orang lain

juga ingin mendapatkan reaksi secara terbuka juga terhadap apa yang telah diucapkan.

- c. Ketiga, dalam berkomunikasi, setiap manusia harus mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang telah dilontarkan merupakan sesuatu yang dimiliki dan harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Cara terbaik dalam menyatakan tanggung jawab tersebut adalah dengan menggunakan kata saya atau aku ketika menyampaikan suatu informasi atau komunikasi kepada orang lain.

B. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan salah satu kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang dialami atau dirasakan oleh orang lain. Empati juga merupakan kemampuan seseorang dalam memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati dapat memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain, serta harapan dan keinginan orang lain untuk masa yang akan datang. Setiap orang dapat menyalurkan sikap empatinya baik secara verbal maupun non-verbal. Apabila seseorang ingin melakukan sikap empatinya secara non-verbal, orang tersebut dapat melakukan beberapa hal seperti:

- a. Memperlihatkan keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai.
- b. Konsentrasi yang terpusat, melalui kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, maupun kedekatan fisik
- c. Sentuhan yang sepiantasnya

C. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Komunikasi Interpersonal yang efektif akan berdampak secara langsung terhadap hubungan antar karyawan yang ditandai adanya suatu sikap mendukung (*supportiveness*) antar karyawan. Selain itu, Sikap Mendukung juga menjadi pertanda bahwa masing-masing pihak yang

berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terjadinya interaksi atau komunikasi secara terbuka.

D. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif tercermin dari sejauh mana sikap dan perilaku seseorang terhadap orang lain. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap seseorang, meliputi:

- a. Berpikiran positif terhadap orang lain dan sosialis.
- b. Tidak curiga secara berlebihan terhadap orang lain.
- c. Memberikan pujian dan penghargaan atas hasil kerja orang lain.
- d. Komitmen dalam menjalin kerjasama.

E. Kesetaraan (*Equality*)

Aspek yang menjadi salah satu fokus dari komunikasi interpersonal adalah kesetaraan. Banyak sekali sikap individu yang masih mendiskriminasi orang lain yang memiliki banyak kekurangan dari dirinya. Orang tersebut menganggap bahwa orang lain tidak setara untuk bersosialisasi maupun berinteraksi dengan mereka. Komunikasi Interpersonal dalam penerapannya mengandalkan kesetaraan antar pihak, karena kedua belah pihak dianggap memiliki kepentingan yang sama, saling memerlukan satu sama lain dan lain-lain.

7. Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam

Sama halnya dengan komunikasi dalam perspektif umum, Islam memandang komunikasi sebagai sesuatu yang penting di dalam kehidupan manusia. Kedudukan komunikasi dalam Islam menjadi salah satu perhatian yang sangat penting bagi manusia sebagai anggota masyarakat. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan oleh manusia karena komunikasi interpersonal lebih sering digunakan untuk percakapan ringan dan bersifat spontan, sehingga pihak-pihak yang terkait dengan komunikasi

tersebut mendapatkan respon atau umpan balik dengan segera dari pihak lainnya. Dalam perspektif Islam, komunikasi interpersonal lebih sering disebut dengan dakwah *fardiyah* yang dilakukan oleh komunikator Islam kepada pihak lain. Dalam penggunaannya, manusia tidak dianjurkan untuk berhenti dalam mempelajari realitas, situasi, dan pengetahuan mengenai cara berkomunikasi di lingkungan masyarakat. Seorang manusia yang baik adalah orang yang melakukan komunikasi dengan memahami kondisi, situasi, dan memiliki sikap empati terhadap sesama manusia lain pada tempatnya masing-masing. Sebagaimana hadis Rasulullah Saw, berikut ini:

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ

Artinya: “Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir maka hendaklah ia berkata baik atau hendaklah ia diam.” (HR Bukhari).

Berdasarkan tafsir dari Ibnu Hajar, sehubungan dengan makna dari hadits tersebut menjelaskan, ini adalah sebuah ucapan ringkas yang padat makna; semua perkataan bisa berupa kebaikan, keburukan, atau salah satu di antara keduanya. Perkataan baik boleh jadi tergolong dalam perkataan yang wajib atau sunnah untuk diucapkan, karenanya, perkataan itu boleh diungkapkan sesuai dengan isinya. Segala perkataan yang berorientasi kepadanya (kepada hal wajib atau sunnah) termasuk dalam kategori perkataan baik. Perkataan yang tidak termasuk dalam kategori tersebut berarti tergolong ke dalam perkataan jelek atau yang mengarah kepada kejelekan. Oleh karena itu, orang yang terseret masuk dalam lubangnya (perkataan jelek atau yang mengarah kepada kejelekan) hendaklah diam.

Dari hadits tersebut, dapat diartikan bahwa seseorang hendaklah berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara. Lisan merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia di dunia. Jika seseorang merasa bahwa ucapan yang akan diucapkan tersebut tidak merugikan pihak lain, maka orang tersebut boleh mengucapkan ucapan tersebut dan memulai

pembicaraan dengan pihak tersebut, tetapi jika ucapan tersebut mengandung mudharat atau dapat merugikan pihak lain, maka dianjurkan untuk menahan atau tidak mengucapkan ucapan tersebut ketika berkomunikasi dengan pihak lain. Sebagai umat muslim, kita dituntut untuk dapat menjaga lisan dan berbicara sesuai dengan apa yang diketahui dan makna kebaikan yang terkandung di dalamnya. Lisan dapat menempatkan seseorang pada posisi sebagai penghuni surga atau penghuni neraka.

Munir (2009:8) berpendapat bahwa komunikasi yang baik merupakan komunikasi yang saling menghargai dan menghormati pendapat antara pihak pertama dengan pihak lainnya yang berpegang kepada kejujuran, kebenaran, mengakui kebenaran pihak lain, dan ikhlas untuk mengakui kesalahan yang diperbuat. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt, berikut ini:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: *Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut.* (QS. Thaha:44)

Berdasarkan tafsir Al-Jalalain, sehubungan dengan makna dari surat Thaha ayat 44 yaitu (*“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut*) bermakna untuk menyadarkannya supaya jangan mengaku menjadi tuhan, (*mudah-mudahan ia ingat*) sadar dan mau menerimanya (*atau takut*”) kepada Allah, lalu karenanya ia mau sadar. Ungkapan mudah-mudahan memiliki kaitan dengan pengetahuan Nabi Musa dan Nabi Harun. Adapun menurut pengetahuan Allah Swt, maka Dia telah mengetahui bahwa Fir’aun tidak akan mau sadar dari perbuatannya.

Dari ayat diatas, dapat diartikan bahwa sesungguhnya Allah Swt menyukai hamba-hamba yang terus mengingatkan kepada sesama manusia untuk sadar atas kebesaran Allah Swt dan terus mensyiarkan agama islam menggunakan nada bicara yang lemah lembut dan tanpa

adanya paksaan. Karena dengan nada bicara yang lemah lembut, ajaran-ajaran mengenai agama islam dapat diterima dengan baik.

2.2.2. Lingkungan Kerja Non Fisik

1. Konsep Dasar Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja juga memiliki peran yang sangat penting terhadap baik-buruknya kegiatan di dalam perusahaan. Lingkungan kerja dapat memberikan efek yang baik bagi operasional perusahaan, di sisi lain, lingkungan kerja juga dapat memberikan efek yang buruk bagi operasional perusahaan. Mardiana (2005:15) mengemukakan lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Sihombing (2004:134) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, dan luas ruang kerja, sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan dan bawahan serta antar sesama karyawan. Berbeda dengan dua pendapat sebelumnya, Nitisemito (2006:183) menyatakan lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sofyandi (2008:38) juga berpendapat bahwa lingkungan kerja merupakan serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi atau aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang sumbernya dari dalam organisasi.

Sedarmayanti (2009:22) mengemukakan bahwa lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan semua hal yang berbentuk fisik dan terletak di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Lingkungan Kerja Non-Fisik

Lingkungan kerja non-fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan para bawahan.

2. Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik

Sedarmayanti (2009:31) mengemukakan, Lingkungan Kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Menurut Siagian (2001:57), lingkungan kerja non-fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan, karena pada hakikatnya manusia dalam bekerja tidak mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan tersendiri. Nuraini (2013:97) berpendapat lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, penerangan, dan kebersihan tempat kerja maupun fasilitas-fasilitas perusahaan. Berbeda dengan Nuraini, Amstrong dalam Kisworo (2012:75) berpendapat bahwa lingkungan kerja terdiri dari sistem kerja, desain pekerjaan, kondisi kerja, dan cara-cara dimana orang diperlakukan di tempat kerja dengan manajer mereka dan rekan kerja.

Lingkungan Kerja Non-Fisik merupakan unsur yang penting di dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non-fisik yang baik, misalnya, hubungan dengan sesama karyawan, hubungan karyawan dengan pemimpinnya, dan lain-lain. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain atau pimpinan berjalan dengan baik, maka karyawan merasa lebih nyaman berada di

dalam lingkungan kerja tersebut. Nitisemito (2001:171) berpendapat bahwa perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan, maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri antar individu. Pada intinya, lingkungan kerja non-fisik merupakan lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai melalui perasaan atau interaksi secara langsung antara sesama pekerja maupun dengan atasan.

3. Macam-Macam Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan Kerja Non Fisik memiliki beberapa macam-macam dalam pengaplikasiannya. Menurut Sedarmayanti (2009:30), Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja di dalam lingkungan kerja. Hubungan di dalam lingkungan kerja non fisik terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Hubungan karyawan dengan atasan atau hubungan atasan dengan karyawan.
- b. Hubungan sesama rekan kerja.

Sunyoto (2012:44) berpendapat, hubungan di dalam lingkungan kerja non fisik terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Hubungan Individu

Hubungan individu diperoleh dari hasil interaksi dengan rekan-rekan kerja selinier maupun atasan.

- b. Hubungan Kelompok

Hubungan Kelompok diperoleh dari suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang memiliki kesamaan dalam hal jenis kelamin, minat, kemauan, dan kemampuan yang sama.

4. Unsur-Unsur dalam Lingkungan Kerja Non Fisik

Wursanto (2009:269) mengemukakan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki beberapa unsur-unsur yang penting dalam pembentukan sikap dan perilaku karyawan dalam mengembangkan hubungan kerja, yaitu:

- a. Pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan dengan sistem pengawasan yang ketat.
- b. Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan meningkatkan semangat kerja yang tinggi.
- c. Sistem pemberian imbalan atau bonus atau memberikan gaji yang mampu untuk menarik para karyawan.
- d. Menerapkan perilaku yang baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, adanya kesempatan untuk mengembangkan karir sesuai dengan batasan kemampuan masing-masing dari individu.
- e. Adanya rasa aman dari para karyawan, baik di dalam dinas maupun di luar dinas.
- f. Hubungan dengan para karyawan lain berlangsung secara serasi.
- g. Para Karyawan mendapatkan perlakuan secara adil dan objektif dari atasan.

5. Aspek-Aspek Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan Kerja Non-Fisik memiliki beberapa aspek-aspek dalam penerapannya di organisasi. Nitisemito (1996:184) berpendapat bahwa lingkungan kerja non fisik terdiri dari dua aspek dalam penerapannya di lingkungan kerja, meliputi:

A. Hubungan Karyawan dengan Atasan

Indikator Hubungan Karyawan dengan Atasan memiliki beberapa sub-indikator yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja non-fisik, meliputi:

- a. Dukungan dan Bimbingan Kerja.
- b. Kesulitan Karyawan.
- c. Kepercayaan kepada Karyawan.

- d. Kesetaraan dan Keadilan.
- e. Pengendalian dan Evaluasi Pekerjaan.

B. Hubungan Karyawan dengan Rekan Kerja

Indikator Hubungan Karyawan dengan Rekan Kerja memiliki beberapa sub-indikator yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja non-fisik, meliputi:

- a. Keakraban dengan rekan kerja.
- b. Kerjasama antar rekan kerja.
- c. Prioritas terhadap rekan kerja.
- d. Penerapan *teamwork*.
- e. Dukungan dari rekan kerja.

6. Lingkungan Kerja Non Fisik dalam Perspektif Islam

Manusia sebagai khalifah Allah Swt di bumi memiliki tugas untuk melakukan pelestarian lingkungan di bumi. Seorang muslim yang baik dan hamba Allah yang taat, akan menjalankan tugasnya sebagai khalifah di muka bumi dengan tidak melakukan kegiatan perusakan terhadap alam, baik secara fisik maupun kimiawi. Sesungguhnya Allah Swt tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. Selain beribadah kepada Allah Swt, seorang muslim juga harus memaksimalkan peran akal budinya untuk membangun peradaban yang unggul dengan tetap menjunjung tinggi akhlak mulia. Setiap tindakan atau perilaku manusia yang berhubungan dengan sesama makhluk atau lingkungan hidupnya harus berlandaskan pada keyakinan kebesaran dan kekuasaan Allah Swt yang mutlak. Manusia harus bertanggung jawab kepada-Nya untuk semua tindakan-tindakan yang telah dilakukan di muka bumi.

Di dalam perusahaan, manusia juga harus tetap menjunjung tinggi nilai-nilai syariat Islam dalam segala aktivitas kerjanya di lingkungan perusahaan. Beberapa perusahaan di negara timur tengah telah menerapkan lingkungan kerja yang islami untuk menciptakan kenyamanan

bagi para karyawan yang beragama islam. Hasan (2005:19) mengemukakan bahwa lingkungan kerja islami merupakan lingkungan yang terdiri dari beberapa manusia yang menerapkan nilai-nilai syariat Islam dalam segala aktivitas kerjanya dan saling mengisi serta melengkapi dengan manusia lainnya sesuai dengan perannya masing-masing dengan menjaga lingkungan dan makhluk ciptaan Allah yang lain, agar dapat tercapainya kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Lingkungan kerja yang islami dapat membantu perusahaan dan memberikan kenyamanan bagi para karyawan yang beragama Islam untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh atasan. Tidak hanya bagi karyawan yang beragama Islam saja, lingkungan kerja yang nyaman, aman dan sehat merupakan idaman semua karyawan di setiap perusahaan. Di dalam Islam, setiap manusia dianjurkan untuk menciptakan ketenangan dan kenyamanan di dalam sebuah tempat kerja. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, maka para karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Sebagaimana firman Allah SWT, berikut ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۚ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: *“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, Maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”* (QS. Mujadilah:11).

Berdasarkan tafsir Al-Jalalain, sehubungan dengan makna dari surat Mujadalah ayat 11 yaitu (*Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepada kalian, “Berlapang-lapanglah) berluas-luaslah (dalam majelis”*) adalah majelis tempat Nabi Muhammad SAW berada dan

majelis zikir sehingga orang-orang yang datang kepada kalian dapat tempat duduk. Berdasarkan suatu *qiraat*, lafal *al-majaalis* dibaca *al-majlis* dalam bentuk mufrad (*maka lapangkanlah, niscaya Allah Swt akan memberi kelapangan untuk kalian*) di surga nanti. (*Dan apabila dikatakan, "Berdirilah kalian"*) untuk melakukan salat dan hal-hal lainnya yang termasuk amal-amal kebaikan (*maka berdirilah*). Menurut *qiraat* lainnya, kedua-duanya dibaca *fansyuzuu* dengan memakai harakat *damah* pada huruf *syinnya* (*Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kalian*) karena ketaatannya dalam hal tersebut (*dan*) Dia meninggikan pula (*orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat*) di surga nanti. (*Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kalian kerjakan*).

Dari ayat diatas, dapat diartikan bahwa apabila seseorang berada dalam suatu majelis atau berada dalam suatu kelompok, hendaknya saling menghormati dan menjaga suasana tetap nyaman, dengan cara memberikan kelapangan bagi orang lain, termasuk disaat seseorang tersebut bekerja di dalam lingkungan kerjanya, karena bekerja juga merupakan salah satu bentuk amal soleh untuk mencukupi kebutuhan hidup. Maka dari itu, alangkah baiknya seorang muslim untuk berpikir terlebih dahulu sebelum melakukan perbuatan di dalam lingkungannya, karena setiap perbuatan manusia akan dibalas sesuai dengan amal perbuatannya.

Selain itu, seorang pemimpin dalam perspektif islam harus membangun hubungan yang bersifat horizontal. Hubungan yang horizontal merupakan hubungan antara pemimpin atau atasan dengan para bawahan. Dalam hal tersebut, seorang pemimpin atau atasan atau antar karyawan harus mencairkan atau menciptakan suasana yang nyaman agar dapat menciptakan suasana kekeluargaan di lingkungan kerja. Salah satu cara untuk mencairkan suasana di lingkungan kerja, yaitu tabassum (tersenyum). Jika di dalam lingkungan kerja masih terdapat beberapa karyawan yang memiliki wajah yang cemberut atau menunjukkan wajah

yang banyak masalah, maka hal tersebut dapat mempengaruhi karyawan atau bawahan lainnya sehingga lingkungan kerja menjadi tidak kondusif.

Sebagaimana hadis Rasulullah Saw, berikut ini:

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

Artinya: “*Senyummu itu kepada saudaramu, adalah (bernilai) sedekah bagimu.*” (HR Tirmidzi).

Berdasarkan hadis tersebut menjelaskan bahwa sebagai seorang muslim agar sepatutnya menampakkan wajah ceria dan tersenyum di hadapan seorang muslim atau orang lain. Dengan menampakkan muka yang manis dan tersenyum ketika bertemu dengan seorang muslim akan mendapatkan ganjaran pahala seperti pahala bersedekah. Tidak hanya itu saja, menampakkan wajah manis dan senyum yang ramah di hadapan seorang muslim akan menyebabkan hatinya senang dan bahagia, sedangkan bagi yang melakukan perbuatan tersebut merupakan suatu kebaikan dan keutamaan. Dari hadis ini, terdapat beberapa hikmah yang bias diambil, bahwa seorang manusia atau karyawan di dalam perusahaan sepatutnya untuk menunjukkan wajah yang tersenyum secara cukup atau tidak berlebihan kepada orang lain atau karyawan lain di dalam perusahaan, karena dari wajah yang tersenyum menimbulkan sifat yang ramah di pikiran orang lain sehingga orang lain akan segan untuk menjalin hubungan maupun menyapa karyawan tersebut sehingga hubungan antar karyawan ikut terjalin di dalam lingkungan tersebut.

Selain itu, Islam juga memandang bahwa rasa kekeluargaan merupakan hal yang harus diterapkan di dalam lingkungan kerja. Hafidhuddin dan Tanjung (2003:61) mengemukakan ada beberapa cara untuk membangun rasa kekeluargaan di dalam lingkungan kerja sesuai dengan syariat islam, meliputi:

- a. Saling mengingatkan dan menasehati (*taushiyah*).
- b. Memenuhi hak-hak sesama muslim.
- c. Menghubungkan silaturahmi.
- d. Mengadakan perbaikan atau mediasi ketika ada permasalahan (*islah*).

- e. Membina sikap saling membantu dan tolong-menolong (*ta'awun*).
- f. Menjauhi akhlak tercela dalam berinteraksi dengan sesama muslim.

2.2.3. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja menjadi salah satu unsur yang sangat penting bagi perusahaan. Kepuasan Kerja dapat memberikan efek yang baik maupun buruk bagi operasional perusahaan, karena kepuasan kerja sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan. Perusahaan harus bisa menciptakan kepuasan kerja yang sesuai dengan ekspektasi para karyawan, baik karyawan baru maupun karyawan lama. Kepuasan kerja menunjukkan bahwa organisasi memiliki kemampuan dalam memenuhi kebutuhan para karyawannya. Walaupun kepuasan tidak selamanya bisa diukur dengan materi atau hal-hal sejenisnya, tetapi kepuasan lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan karyawan tentang dampak pekerjaan yang telah mereka lakukan di dalam perusahaan. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang telah dirasakan oleh individu dengan ekspektasinya, maka tingkat kepuasannya semakin tinggi. Sebaliknya, jika tingkat penilaiannya rendah terhadap kegiatan yang dirasakan oleh individu dengan ekspektasinya, maka tingkat kepuasannya semakin rendah. Hal tersebut juga berlaku bagi perusahaan, jika perusahaan mampu meningkatkan tingkat kepuasan kerja para karyawan, maka tingkat perputaran karyawan rendah, tetapi jika perusahaan tidak mampu untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja para karyawannya, maka tingkat perputaran karyawan mengalami peningkatan atau semakin tinggi. Karyawan yang merasa tidak mendapatkan tingkat kepuasan kerja yang sesuai dengan ekspektasinya, maka karyawan tersebut akan melakukan pengunduran diri dan mencari perusahaan lain yang mampu untuk memberikan tingkat kepuasan kerja sesuai dengan ekspektasinya.

Handoko (2011:193) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah keadaan yang berhubungan dengan emosional seseorang yang bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Robbins dan Judge (2008:256) menyatakan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai pekerjaan tersebut. Perasaan positif maupun negatif yang dialami oleh para karyawan menyebabkan seseorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja. Lebih singkat, Sondang (2008:295) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang bersifat positif atau negatif mengenai pekerjaannya. Rivai (2011:85), Kepuasan Kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum karyawan terhadap pekerjaan mereka, baik dari segi bentuk pekerjaan dan hasil yang telah didapatkan dari pelaksanaan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja menjadi pembahasan yang cukup menarik dan penting, karena kepuasan kerja terbukti memiliki manfaat bagi kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan hidup para karyawan. Bagi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan loyalitas kerja para karyawan terhadap perusahaan, serta dapat mengidentifikasi sikap dan tingkah laku karyawan yang menunjukkan kemajuan dalam bekerja sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang sesuai atau lebih dari standar perusahaan. Bagi masyarakat, kepuasan kerja akan menciptakan kepuasan pelayanan yang maksimal dari suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

2. Unsur-Unsur Kepuasan Kerja

Dalam perusahaan, banyak sekali unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan kerja karyawan. Seorang karyawan dapat mengalami kepuasan pada satu unsur, tetapi tidak untuk unsur pekerjaan yang lain. Unsur-unsur kepuasan kerja karyawan, meliputi:

- a. Jenis pekerjaan mereka sendiri
- b. Gaji atau upah / tunjangan
- c. Promosi atau karir
- d. Supervisi atau pengawasan
- e. Rekan kerja atau kerja sama
- f. Keadilan
- g. Hasil pekerjaan secara keseluruhan.

Robbins (2008:179) berpendapat bahwa terdapat tiga unsur yang mempengaruhi terbentuknya kepuasan kerja, meliputi:

- a. Hubungan Kerja, yang ditunjukkan dari keharmonisan dalam berinteraksi dengan atasan, kerjasama antar karyawan, keterbukaan antara atasan dengan bawahan, dan komunikasi dua arah yang lancar. Semakin lancar komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam perusahaan atau organisasi, maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan semakin tinggi.
- b. Tantangan Kerja, yang ditunjukkan dari kemauan karyawan dalam menyelesaikan tugas di perusahaan. Semakin besar tantangan kerja yang dihadapi oleh seorang karyawan dan karyawan tersebut mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik, maka tingkat kepuasan kerja mereka semakin tinggi. Dengan demikian, para pimpinan atau atasan di dalam perusahaan harus mampu memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan yang disesuaikan dengan kapasitas karyawan tersebut.
- c. Perlindungan Kerja, yang dapat ditunjukkan dari adanya perlindungan dari pemerintah dalam bentuk peraturan perundang-undangan, perlindungan dari tempat kerja dalam bentuk perjanjian atau

kesepakatan kerja, perlindungan dari asuransi dalam bentuk jaminan asuransi yang bisa digunakan oleh karyawan ketika mengalami musibah atau sakit.

3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja memiliki beberapa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan atau ketidakpuasan karyawan dengan pekerjaannya. Herzberg (2008:108) berpendapat bahwa terdapat empat faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan. Faktor-faktor tersebut, meliputi:

A. Faktor Psikologik

Faktor Psikologik merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. Faktor Psikologik terdiri dari beberapa unsur, meliputi:

- a. Minat.
- b. Ketentraman dalam bekerja.
- c. Sikap terhadap bekerja
- d. Bakat dan ketrampilan.

B. Faktor Sosial

Faktor Sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan. Faktor Sosial terdiri dari beberapa unsur, meliputi:

- a. Interaksi sesama karyawan.
- b. Interaksi dengan atasan.
- c. Interaksi dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

C. Faktor Fisik

Faktor Fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi lingkungan kerja secara fisik dan kondisi fisik karyawan. Faktor Fisik terdiri dari beberapa unsur, meliputi:

- a. Jenis pekerjaan.
- b. Pengaturan waktu dan waktu istirahat.
- c. Perlengkapan kerja.
- d. Keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara.
- e. Kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.

D. Faktor Finansial

Faktor Finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan. Faktor Finansial terdiri dari beberapa unsur, meliputi:

- a. Sistem dan kuantitas gaji.
- b. Jaminan sosial.
- c. Tunjangan atau fasilitas kerja.
- d. Promosi dan sebagainya.

4. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja memiliki beberapa aspek-aspek dalam mengukur seberapa besar tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Luthans (2011:144) mengemukakan bahwa ada lima aspek penting yang dapat mengukur kepuasan kerja. Aspek-aspek tersebut, meliputi:

a. Pekerjaan

Jenis pekerjaan yang dilakukan dapat menjadi ukuran kepuasan seorang karyawan. Pekerjaan yang dapat memberikan kepuasan bagi seorang karyawan adalah suatu pekerjaan yang menarik dan menantang, tidak membosankan, dan pekerjaan yang dapat menaikkan kehidupan seseorang.

b. Gaji

Gaji atau upah merupakan aspek yang dianggap sebagai suatu refleksi cara pandang manajer atau atasan mengenai kontribusi karyawan terhadap organisasi. Uang tidak hanya membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan dasarnya saja, tetapi dapat juga memberikan kepuasan tersendiri bagi seorang karyawan.

c. Promosi

Promosi merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan kesempatan seorang karyawan untuk mengembangkan diri di organisasi. Karyawan yang memiliki kesempatan tersebut akan merasakan kepuasan kerja di dalam organisasi, mengingat karyawan selalu ingin lebih dan mengembangkan kehidupan yang lebih baik.

d. Supervisor

Kemampuan supervisor untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan moral dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

e. Rekan Kerja

Rekan kerja yang dapat memberikan bantuan secara teknis maupun non teknis dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

5. Kepuasan Kerja dalam Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang juga menjunjung tinggi etos kerja, meskipun makhluk hidup di bumi telah mendapat jaminan rezeki dari Allah, tetapi makhluk hidup yang ada di bumi tetap harus berusaha dan bekerja menggapai rezeki dari Allah. Tidak hanya bentuk kewajiban duniawi saja, bekerja merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT. Oleh karena itu, Islam menganjurkan kepada umatnya untuk bekerja keras secara positif yang sesuai dengan syariat islam (halal, barokah, dan tidak berbuat *dholim*), sehingga tercapai kesejahteraan dan kemakmuran hidup.

Kepuasan Kerja merupakan salah satu tujuan manusia dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Tidak hanya bagi masyarakat secara umum saja, umat muslim juga memiliki keinginan untuk mencapai

kepuasan kerja. Bekerja secara halal (halal dari segi jenis pekerjaan sekaligus cara menjalankannya), Bekerja demi mencukupi kebutuhan keluarga, Bekerja untuk meringankan beban hidup tetangga atau masyarakat yang kurang mampu menjadi tujuan dan hasil yang diinginkan oleh umat muslim. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT, berikut ini:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَ سُوْلُهُ وَا الْمُؤْمِنُوْنَ , وَسَيَرْدُوْنَ اِلَى الْعَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya: *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."* (QS.At-Taubah: 105).

Berdasarkan tafsir Al-Jalalain, sehubungan dengan makna dari surat At-Taubah ayat 105 yaitu (*Dan katakanlah*) kepada manusia secara umum (*"Bekerjalah kalian*) sesuka hati manusia (*maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu dan kalian akan dikembalikan*) melalui dibangkitkan dari kubur (*kepada Yang Mengetahui alam gaib dan alam nyata*) yaitu Allah Swt (*lalu diberikan-Nya kepada kalian apa yang telah kalian kerjakan."*) lalu Dia akan membalasnya kepada kalian.

Arti dari ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang muslim dalam melaksanakan pekerjaannya harus dilakukan dengan sadar dan suasana hati yang senang disertai tujuan yang jelas. Tujuan yang jelas disini maksudnya dalam melaksanakan pekerjaan harus didasari sebagai bentuk ibadah kepada Allah Swt. Segala bentuk pekerjaan atau perbuatan yang baik dan sesuai syariat islam merupakan amal yang diperintahkan dalam Islam. Islam juga memandang kepuasan kerja sebagai salah satu poin penting dalam pengembangan sumber daya manusia di dalam perusahaan.

2.2.4. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja

Komunikasi Interpersonal menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam membangun komunikasi di dalam suatu organisasi. Komunikasi Interpersonal juga merupakan salah satu unsur yang mendukung terciptanya komunikasi dan hubungan baik antar karyawan di dalam lingkungan kerja perusahaan. Berdasarkan Diasmoro (2017:16) dalam skripsinya yang berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung” mengungkapkan bahwa Komunikasi Interpersonal merupakan hal yang sangat penting di dalam organisasi. Dengan melakukan komunikasi interpersonal yang berkelanjutan antara individu dengan sesama rekan kerjanya dapat mengurangi permasalahan dalam kepuasan kerja, salah satunya adalah *turnover* atau tingkat keluarnya karyawan dalam pekerjaan. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan yang berdampak positif terhadap sesama karyawan dan meningkatkan suasana yang nyaman selama bekerja, sehingga para karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Dengan meningkatnya tingkat kepuasan kerja, perusahaan memperoleh efek yang positif seperti peningkatan produktivitas kerja karyawan, profesionalisme kerja karyawan dalam mencapai target dan lain-lain. Selain itu, dengan meningkatnya komunikasi interpersonal di dalam lingkungan kerja, dapat memberikan efek berupa dukungan antar rekan kerja, memperoleh hubungan yang harmonis dengan karyawan lainnya, dan lain-lain. Dukungan antar rekan kerja juga menjadi salah satu faktor pendukung tingkat kepuasan kerja karyawan. Maulana dan Gumelar (2013:11) mengemukakan kepuasan kerja dapat terbentuk apabila sesama karyawan di dalam lingkungan kerja yang sama melakukan sikap saling mendukung dan bekerjasama dengan baik. Dalam mendapatkan dukungan sosial, karyawan dapat melakukan

berbagai cara, salah satunya melakukan komunikasi interpersonal secara berkelanjutan.

2. Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kepuasan Kerja

Lingkungan Kerja Non-Fisik merupakan unsur yang penting di dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non-fisik yang baik, misalnya, hubungan dengan sesama karyawan, hubungan karyawan dengan pemimpinnya, dan lain-lain. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain atau pimpinan berjalan dengan baik, maka karyawan merasa lebih nyaman berada di dalam lingkungan kerja tersebut. Berdasarkan Fath (2015:01) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Hotel Bintang Dua di Yogyakarta)” mengungkapkan bahwa lingkungan kerja non fisik yang baik dapat berdampak baik terhadap tingkat disiplin kerja dan akan terjalin kerjasama yang baik di dalam perusahaan, sehingga akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, jika tingkat lingkungan kerja non fisik dalam kondisi tidak baik, maka tingkat kepuasan kerja akan menurun.

Suatu perusahaan atau organisasi harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawannya dalam usaha untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan, meliputi harapan-harapan dan kebutuhan-kebutuhannya. Salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh para karyawan di dalam organisasi yaitu lingkungan kerja yang nyaman dan baik. Lingkungan kerja terutama lingkungan kerja non fisik yang buruk, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, dengan menciptakan lingkungan kerja non fisik yang baik dan nyaman, dimana hubungan antar rekan kerja tetap harmonis di dalam organisasi, dapat menjadi pemicu terjalinnya kerjasama kerja karyawan yang baik dalam melaksanakan tugas-

tugasnya. Robbins (2011:110) berpendapat bahwa lingkungan kerja seorang karyawan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya. Hal ini dapat berdampak baik secara keseluruhan terhadap kinerja karyawan yang bersangkutan.

3. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Lingkungan Kerja Non Fisik

Komunikasi tidak hanya berupa rangkaian kata atau informasi yang ingin disampaikan saja, tetapi komunikasi juga terdiri dari bagaimana antar individu tersebut memahami semua kata dan informasi yang telah diungkapkan oleh komunikator dengan emosi dan intensi dibalikinya. Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu unsur yang dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang baik dan nyaman bagi para karyawan. Kemampuan komunikasi yang efektif menjadi salah satu unsur yang sangat penting untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang baik dan tingkat kepuasan kerja yang diinginkan oleh karyawan di dalam perusahaan. Komunikasi yang efektif dapat membantu hubungan antar karyawan atau individu di dalam lingkungan kerja yang akan berpengaruh terhadap keberlangsungan berjalannya organisasi.

Komunikasi Interpersonal merupakan salah satu unsur yang dapat mendukung terciptanya hubungan antar karyawan di dalam lingkungan kerja. Dengan melihat dominasi angkatan kerja di Indonesia yang mulai berganti, memunculkan perbedaan pola komunikasi antar generasi di dalam perusahaan. Dengan memiliki perbedaan tersebut, komunikasi interpersonal dapat menjadi jembatan bagi antar generasi untuk mengenal dan membangun hubungan yang baik di dalam perusahaan. Keberhasilan komunikasi di dalam perusahaan, memberikan efek yang sangat baik bagi kelancaran fungsi, tujuan dan efisiensi dari sebuah organisasi. Berdasarkan Bahri (2018:10) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada Lingkungan Kerja dalam Perspektif Islam” mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran

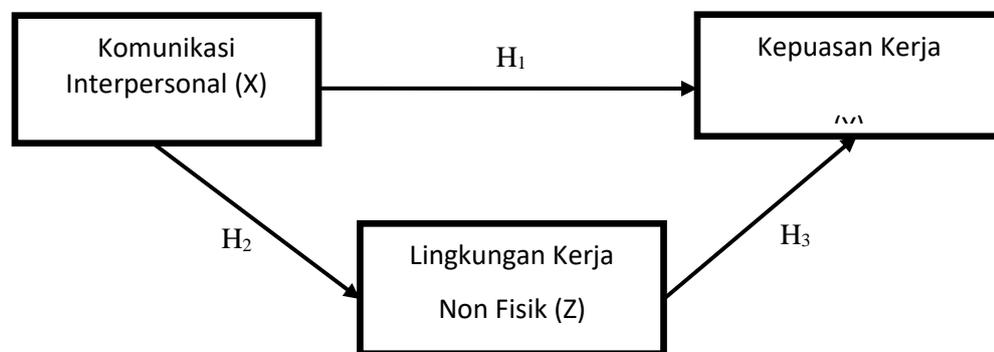
yang sangat penting dalam lingkungan kerja. Setiap anggota dalam organisasi akan dapat melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan target kerja apabila komunikasi interpersonal terjalin dengan efektif. Komunikasi Interpersonal yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

2.3. Kerangka Konseptual

1. Model Konsep

Berdasarkan beberapa masalah yang terungkap dari teori-teori yang ada diatas, maka dapat dikembangkan suatu model konsep atas rencana penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non-Fisik sebagai Variabel Intervening secara skema dapat digambarkan seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1.
Model Hipotesis



Keterangan:

1. Variabel Dependen : Kepuasan Kerja.
2. Variabel Independen : Komunikasi Interpersonal.
3. Variabel Intervening : Lingkungan Kerja Non Fisik.

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian ini meliputi:

1. Diduga Komunikasi Interpersonal (X_1) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) pada Perusahaan Raja Unik.
2. Diduga Komunikasi Interpersonal (X_1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) melalui Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) pada Perusahaan Raja Unik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian ini pada akhirnya akan menghasilkan data yang berbentuk angka-angka. Sugiyono (2012:13) mengemukakan bahwa metode kuantitatif merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan riset deskriptif yang dapat menjelaskan keadaan mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perusahaan Raja Unik). Metode yang dilakukan akan menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Populasi merupakan keseluruhan dari subyek penelitian yang terdiri atas seluruh obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) untuk mengukur pengaruh variabel independen dengan variabel dependen dan mengukur pengaruh variabel mediasi di antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini terdiri atas tiga variabel, yaitu Komunikasi Interpersonal (Variabel Independen), Lingkungan Kerja Non Fisik (Variabel Intervening) dan Kepuasan Kerja (Variabel Dependen).

3.2. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi merupakan suatu kegiatan yang sangat berpengaruh terhadap pengambilan data secara optimal. Penentuan lokasi penelitian

dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Maka, dalam penelitian ini, lokasi yang akan menjadi tempat penelitian yaitu Perusahaan Raja Unik yang berlokasi di jalan HOS Cokroaminoto No.199, Kota Kediri dan jalan Merdeka No.32, Kota Blitar. Dengan pertimbangan bahwa Raja Unik telah berdiri sejak tahun 2016 dan sudah memiliki tenaga kerja berjumlah 40 orang dengan 2 supermarket yang terletak di Kota Kediri dan Kota Blitar.

Alasan dari pemilihan Perusahaan Raja Unik sebagai lokasi tempat penelitian disebabkan karena ketika peneliti melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di perusahaan tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan di dalam perusahaan dan mendapatkan beberapa temuan, salah satunya yaitu adanya keterbatasan komunikasi personal antara atasan dengan bawahan dari sisi perspektif para karyawan di level operasional. Para karyawan merasa tingkat intensitas komunikasi antara karyawan dengan atasan atau pimpinan masih kurang, sedangkan dari perspektif atasan atau pimpinan merasa bahwa tingkat intensitas komunikasi antara atasan atau pimpinan dengan karyawan telah terjalin dengan baik.

3.3. Populasi dan Sampel

Sutrisno (1984:70) mengemukakan populasi adalah seluruh individu yang akan dikenai sasaran generalisasi dan sampel-sampel yang akan diambil dalam suatu penelitian. Populasi yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah para karyawan Perusahaan Raja Unik. Berdasarkan data dari Perusahaan Raja Unik, jumlah seluruh karyawan yang bekerja di Perusahaan Raja Unik berjumlah 40 karyawan.

Sugiyono (2012:73) mengemukakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil dari sebagian sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Pada penelitian ini, jumlah sampel penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu 40 karyawan atau

keseluruhan populasi dijadikan sampel (responden). Berdasarkan pendapat Arikunto (2010:120), apabila subyek penelitian kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga menjadi penelitian populasi. Sugiyono (2010:122) juga mengemukakan bahwa teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, dan biasanya digunakan lebih banyak 30 responden, disebut dengan sampel jenuh.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan Perusahaan Raja Unik yang meliputi bagian operasional perusahaan yang terdiri dari bagian kasir dan bagian pramuniaga, kemudian bagian manajemen perusahaan yang terdiri dari bagian *supervisor*, bagian staf promo dan sales, staf *marketing online*, staf keuangan dan staf gudang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan pendekatan sampling jenuh. Supriyanto dan Machfudz (2010:188) mengemukakan bahwa *non-probability sampling* merupakan metode penarikan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian dengan jumlah populasi yang kecil atau kurang dari 30 orang.

3.5. Data dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian secara kuantitatif. Suryabrata (2011:39) mengemukakan bahwa data kuantitatif merupakan data statistik berbentuk angka-angka, baik secara langsung didapatkan dari hasil penelitian maupun pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif. Macam-macam data yang dikumpulkan pada penelitian ini, meliputi:

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari karyawan perusahaan Raja Unik sebagai sampel penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data primer berupa hasil pengisian kuesioner yang telah diisi dan diperoleh dari para responden.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari perusahaan sebagai tempat penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data sekunder berupa gambaran umum perusahaan, data jumlah karyawan, dan struktur organisasi perusahaan dari pihak manajemen perusahaan Raja Unik yang berkantor pusat di Kota Kediri.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang sedang dikembangkan membutuhkan data yang akurat agar penelitian tersebut lebih berbobot. Sugiyono (2010:194) mengemukakan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan data yang akan digunakan, meliputi:

a. Teknik Penyebaran Kuesioner

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dan beberapa dokumentasi untuk mendukung penelitian. Kuesioner yaitu salah satu media penelitian yang berisi daftar-daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden sehingga diperoleh jawaban mengenai informasi yang diperlukan. Jenis pertanyaan pada penelitian ini menggunakan jenis pertanyaan tertutup. Sumarsono (2004:101) mengemukakan pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang telah disediakan terlebih dahulu oleh peneliti dan responden hanya tinggal menjawab pertanyaan tersebut.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item	Keterangan
1	Komunikasi Interpersonal (X)	Keterbukaan	a. Atasan bersedia dalam menyampaikan informasi (X _{1.1.1}) b. Atasan bersedia memberikan reaksi dalam berkomunikasi (X _{1.1.2})	Devito, Joseph A. 1986:70
		Empati	a. Aktif dalam menggunakan ekspresi /	Devito, Joseph A.

			gerak tubuh di dalam komunikasi (X _{1.2.1}) b. Atasan memberikan simpati atau motivasi kepada karyawan (X _{1.2.2})	1986:70
		Sikap Mendukung	a. Atasan memberikan perhatian penuh dalam berkomunikasi (X _{1.3.1}) b. Atasan memberikan dukungan melalui komunikasi verbal atau non verbal (X _{1.3.2})	Devito, Joseph A. 1986:70
		Sikap Positif	a. Atasan memberikan pujian atau penghargaan melalui komunikasi (X _{1.4.1}) b. Atasan bersedia untuk berkomunikasi di luar perusahaan (X _{1.4.2})	Devito, Joseph A. 1986:70
		Kesetaraan	a. Atasan tidak memandang jabatan dalam bersosialisasi (X _{1.5.1}) b. Atasan tidak memandang lama jabatan dalam bersosialisasi (X _{1.5.2})	Devito, Joseph A. 1986:70
2	Kepuasan Kerja (Y)	Pekerjaan	a. Kemampuan dalam melakukan pekerjaan (Y _{1.1.1}) b. Jam kerja karyawan (Y _{1.1.2})	Luthans, Fred. 2011:144
		Gaji	a. Gaji karyawan dari perusahaan (Y _{1.2.1}) b. Tunjangan karyawan dari perusahaan (Y _{1.2.2})	Luthans, Fred. 2011:144
		Promosi	a. Kesempatan untuk naik jabatan (Y _{1.3.1}) b. Kesempatan untuk mutasi kerja atau rotasi jam kerja (Y _{1.3.2})	Luthans, Fred. 2011:144
		Atasan atau Supervisor	a. Atasan memberikan bantuan teknis kepada karyawan (Y _{1.4.1}) b. Atasan memberikan dukungan moral kepada karyawan (Y _{1.4.2})	Luthans, Fred. 2011:144

		Rekan Kerja	a. Kerjasama dengan rekan kerja (Y _{1.5.1}) b. Hubungan antar rekan kerja (Y _{1.5.2})	Luthans, Fred. 2011:144
3	Lingkungan Kerja Non Fisik (Z)	Hubungan Karyawan dengan Atasan	a. Atasan sering memberikan dukungan dalam pekerjaan (Z _{1.1.1}) b. Atasan bersedia memberikan bantuan untuk karyawan yang mengalami kesulitan (Z _{1.1.2}) c. Atasan memberikan kepercayaan kepada para karyawan (Z _{1.1.3}) d. Atasan memperlakukan karyawan secara adil (Z _{1.1.4}) e. Atasan bersedia untuk melakukan pemeriksaan terhadap pekerjaan karyawan (Z _{1.1.5})	Nitisemito, Alex S. 1996:184
		Hubungan Karyawan dengan Rekan Kerja	a. Hubungan yang akrab dengan rekan kerja (Z _{1.2.1}) b. Kerjasama antar rekan kerja di dalam lingkungan kerja (Z _{1.2.2}) c. Hubungan dengan rekan kerja lebih penting dari gaji (Z _{1.2.3}) d. <i>Teamwork</i> di dalam lingkungan kerja (Z _{1.2.4}) e. Dukungan dari rekan kerja (Z _{1.2.5})	Nitisemito, Alex S. 1996:184

Sumber: Data yang diolah (Nitisemito, Devito, Luthans)

Untuk mempermudah responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang tertera pada kuesioner, maka jawaban responden diukur menggunakan skor sebagai pengganti penilaian deskriptif agar lebih singkat dalam menjawab. Dalam pemberian skor tersebut, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert membagi jawaban dari responden menjadi lima kategori skor penilaian, dimana masing-masing pertanyaan

diberi skor satu sampai lima. Dalam penelitian ini, terdiri dari lima jawaban yang mengandung persepsi penilaian, antara lain:

Tabel 3.2
Skala Pengukuran (Skala Likert)

No	Jawaban Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.7. Definisi Operasional Variabel

Di dalam penelitian ini, menggunakan tiga variabel utama sebagai variabel penelitian, yaitu:

a. Variabel Independen (X)

X: Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran informasi antara seseorang dengan orang lain atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui umpan baliknya. Devito (1986:70) berpendapat bahwa terdapat lima aspek yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal. Aspek-aspek komunikasi interpersonal yang dapat dijadikan sebagai indikator penelitian, meliputi:

1. Keterbukaan.
2. Empati.
3. Sikap Mendukung.
4. Sikap Positif.
5. Kesetaraan.

b. Variabel Dependen (Y)

Y: Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang bersifat positif atau negatif mengenai pekerjaannya. Luthans (2006:144) mengemukakan bahwa ada lima aspek penting yang dapat mengukur kepuasan kerja.

Aspek-aspek kepuasan kerja yang dapat dijadikan sebagai indikator penelitian, meliputi:

1. Pekerjaan
2. Gaji
3. Promosi
4. Supervisor / Atasan
5. Rekan Kerja

c. Variabel Intervening (Z)

Z: Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan Kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Nitisemito (2006:184) berpendapat bahwa lingkungan kerja non fisik terdiri dari dua aspek dalam penerapannya. Aspek-aspek lingkungan kerja non fisik yang dapat dijadikan sebagai indikator penelitian, meliputi:

1. Hubungan karyawan dengan atasan.
2. Hubungan karyawan dengan rekan kerja.

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Keterangan
1	Komunikasi Interpersonal (X)	Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara organisasi maupun secara kelompok yang terdiri dari individu-individu, yang setiap pesertanya dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non-verbal. (Wiryanto, 2004:32)	1. Keterbukaan.	Devito, Joseph A. 1986:70
			2. Empati.	Devito, Joseph A. 1986:70
			3. Sikap Mendukung.	Devito, Joseph A. 1986:70
			4. Sikap Positif.	Devito, Joseph A. 1986:70
			5. Kesenangan.	Devito, Joseph A. 1986:70
2	Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan Kerja adalah keadaan yang berhubungan dengan emosional seseorang	1. Pekerjaan.	Luthans, Fred. 2011:144
			2. Gaji.	Luthans, Fred.

		yang bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. (Handoko, 2011:193)		2011:144
			3. Promosi.	Luthans, Fred. 2011:144
			4. Atasan atau <i>Supervisor</i> .	Luthans, Fred. 2011:144
			5. Rekan Kerja.	Luthans, Fred. 2011:144
3	Lingkungan Kerja Non Fisik (Z)	Lingkungan Kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. (Sedarmayanti, 2009:31)	1. Hubungan Karyawan dengan Atasan.	Nitisemito, Alex S. 1996:184
			2. Hubungan Karyawan dengan Rekan Kerja.	Nitisemito, Alex S. 1996:184

Sumber: Data yang diolah (Nitisemito, Devito, Luthans)

3.8. Analisis Data

3.8.1. Uji Instrumen Data

Uji Instrumen Data dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat akurat dan konsistensi data yang telah dikumpulkan. Untuk mengetahui keakuratan dan konsistensi data menggunakan dua uji instrument data, yaitu:

1. Uji Validitas

Berdasarkan pendapat dari Arikunto (2010:200), validitas yaitu suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Sebuah validitas dikatakan *valid* jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Nilai validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul dan tidak menyimpang dari gambaran mengenai variabel yang dimaksud. Nilai uji validitas instrumen dapat dihitung dengan menggunakan teknik *product moment*.

Sugiyono (2012:7) mengemukakan, rumusan untuk menghitung korelasi *product moment* dapat dilihat sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Responden

X = Nilai per butir

Y = Total nilai kuesioner masing-masing responden

Sugiyono (2012:8) mengemukakan untuk menguji suatu alat ukur yang valid atau tidak, dapat menggunakan pendekatan secara statistika. Apabila nilai koefisien korelasi skor butir pertanyaan memiliki skor total = 0,30, maka skor tersebut dinyatakan valid dan apabila koefisien korelasi skor totalnya < 0,30, maka data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Hasil pengolahan untuk nilai koefisien korelasi dapat menggunakan *pearson product moments* (r). Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dalam jumlah skor untuk masing-masing variabel.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan pendapat dari Arikunto (2010:200), reliabilitas yaitu suatu ukuran yang dapat menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Untuk mengetahui suatu alat ukur tersebut reliabel, dapat dilakukan pengujian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

σ = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_1^2 = Varians total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai nilai cronbach's alpha (α) > 60% (0,60), maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sedangkan jika nilai cronbach's alpha < 60% (0,60), maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.8.2. Metode Riset Deskriptif

Analisis Data merupakan suatu langkah dalam melakukan penyederhanaan data ke dalam suatu bentuk tulisan atau laporan yang mudah dipahami, dibaca dan diinterpretasikan. Dalam menentukan analisis data, peneliti memerlukan data yang lebih akurat dan reliabel, yang nantinya dapat dipergunakan oleh para pemangku kepentingan. Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran penelitian secara sistematis, terbaru, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan mengenai indikator-indikator dalam variabel yang ada pada penelitian. Sugiyono (2012:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Dalam Pengumpulan data, pada penelitian menggunakan metode penyebaran kuesioner, dimana pada kuesioner tersebut telah dicantumkan soal beserta skala pengukuran jawabannya. Kemudian, peneliti membagikan daftar kuesioner kepada para karyawan yang menjadi sampel penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan keakuratan informasi yang diinginkan. Lebih lengkapnya, langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan pengumpulan data, meliputi:

1. Peneliti membuat pernyataan yang dicantumkan ke dalam kuesioner dan akan diberikan kepada responden, yaitu para karyawan Perusahaan Raja Unik.
2. Pada saat penelitian, peneliti membagikan daftar kuesioner, dengan tujuan mendapatkan keakuratan informasi yang diinginkan.

3. Langkah selanjutnya, peneliti mengumpulkan jawaban atas kuesioner yang telah diisi oleh responden, kemudian kuesioner tersebut akan diolah menjadi data yang dapat dianalisis.
4. Peneliti membuat tabulasi jawaban responden atas kuesioner.
5. Melakukan uji instrumen penelitian terlebih dahulu, kemudian melakukan analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan analisis jalur (*path analysis*).

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai normalitas dan linieritas pada model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

1. Uji Normalitas

Sugiyono (2010:61) mengemukakan uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis memiliki distribusi normal atau tidak normal. Teknik yang digunakan dalam Uji Normalitas yaitu Analisis *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan SPSS 16. Menurut Usman Dkk (2011:315), Uji *Kolmogorov-Smirnov* berfungsi untuk menguji kesesuaian antara distribusi harga-harga yang di observasi dengan distribusi teoritis tertentu (*uniform, normal, poisson*). Untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal atau tidak normal, yaitu dengan melihat nilai signifikansinya pada tabel kolmogorov-smirnov, apabila nilai signifikan hitungannya $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal, tetapi apabila nilai signifikan hitungannya $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji Linieritas dilakukan untuk mengetahui model analisis yang digunakan merupakan linier atau tidak. Uji linieritas dilakukan menggunakan *curve estimation* atau estimasi kurva, yaitu kurva yang

menggambarkan hubungan linier antara variabel dependen dan variabel independen. Jika nilai signifikansi $f < 0,05$, maka variabel independen tersebut memiliki hubungan linier dengan variabel dependen.

3.8.4. Uji Hipotesis dengan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur merupakan analisis yang tidak menentukan hubungan sebab-akibat dan tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat suatu hubungan kausalitas antar variabel. Ghozali (2005:249) mengemukakan bahwa analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda atau analisis jalur yaitu penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Path Analysis merupakan salah satu metode yang dapat mengkaji pengaruh langsung atau tidak langsung dari variabel yang masuk dalam hipotesis sebagai akibat dari pengaruh perlakuan terhadap variabel tersebut. Dengan menggunakan analisis jalur, peneliti dapat menganalisis pola hubungan antar variabel penelitian. Solimun (dalam Supriyanto dan Maharani, 2013:74) mengemukakan terdapat beberapa tahapan dalam menggunakan analisis jalur dalam analisis penelitian, meliputi:

1. Merancang Model Analisis Jalur

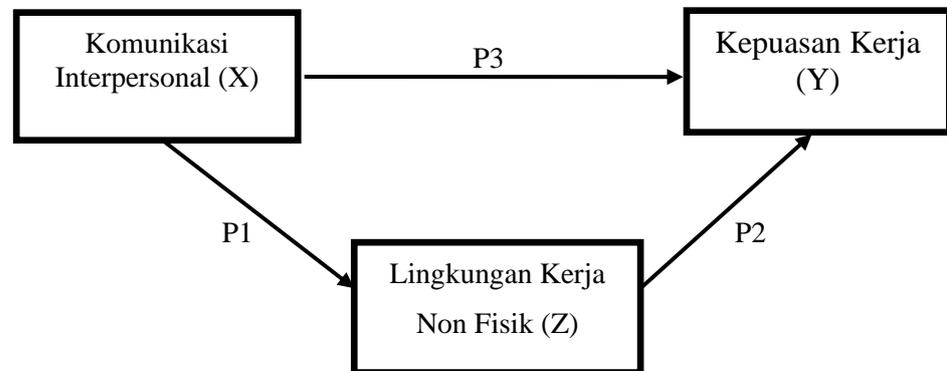
Dalam menggunakan analisis jalur, peneliti harus membuat diagram jalur terlebih dahulu yang nantinya akan digunakan untuk mempresentasikan permasalahan dalam bentuk gambar dan menentukan persamaan struktural yang menyatakan hubungan antar variabel pada diagram jalur tersebut. Noor (2014:81) mengemukakan bahwa diagram jalur dapat digunakan untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel independen terhadap suatu variabel dependen. Pengaruh tersebut dapat tercermin dari apa yang disebut dengan koefisien jalur, dimana secara matematik, analisis jalur masih menggunakan persamaan yang struktural.

Pada penelitian ini, analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja melalui lingkungan kerja non fisik pada perusahaan Raja Unik. Pada paradigma jalur menggunakan dua macam arah panah, yaitu:

- a. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari variabel independen (Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel dependen (Kepuasan Kerja).
- b. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh tidak langsung dari variabel independen (Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel dependen (Kepuasan Kerja) melalui variabel intervening (Lingkungan Kerja Non Fisik).

Adapun model penelitian yang dapat dijadikan pedoman dalam analisis jalur, yaitu:

Gambar 3.1.
Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)



Berdasarkan gambar diatas, setiap nilai P menggambarkan jalur dan koefisien jalur antar variabel. Interpretasi hasil analisis dari model tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan hasil validasi model atau menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel independen.

2. Pemeriksaan terhadap Asumsi

Asumsi yang menjadi dasar dalam analisis jalur (path analysis) terdiri dari beberapa unsur, meliputi:

- a. Hubungan antara variabel bersifat linier.
- b. Variabel endogen dalam ukuran interval.
- c. Variabel yang diteliti diukur tanpa adanya kesalahan (telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas).
- d. Model yang dianalisis memiliki spesifikasi yang benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan.

3. Pemeriksaan terhadap Validitas Model

Valid atau tidaknya suatu model penelitian tergantung dari terpenuhi atau tidaknya asumsi yang melandasi penelitian tersebut. Ada dua indikator yang digunakan dalam mengukur validitas model pada analisis jalur yaitu koefisien determinasi total (R_{Square}) dan *trimming theory*.

4. Interpretasi Hasil Analisis

Interpretasi Hasil Analisis dapat dilakukan menggunakan dua cara, meliputi:

- a. Dengan memperhatikan nilai dalam hasil validasi model.
- b. Melakukan perhitungan pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal terhadap variabel endogen.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Deskripsi Umum Perusahaan Raja Unik Kediri

Perusahaan Raja Unik merupakan perusahaan yang didirikan oleh CV Maharaja selaku induk perusahaan pada tanggal 25 Januari 2016 dengan Nomor SIUP: 503/0450/419.64/2016. Perusahaan Raja Unik menjalankan kegiatan usaha di bidang perdagangan ritel eceran untuk produk konsumen, khususnya mainan anak-anak dan aksesoris mainan. Ide berdirinya Perusahaan Raja Unik didapatkan dari Ibu Dewi Andalusia selaku Direktur CV Maharaja, dikarenakan pada tahun tersebut, masih belum ada toko mainan yang besar di Kota Kediri. Selain itu, ide lain dari didirikannya Perusahaan Raja Unik dikarenakan ketertarikan anak dari Ibu Dewi Andalusia dalam melakukan hobi koleksi mainan tertentu dan intensitas pembelian mainan tersebut yang cukup banyak, sehingga dari hobi yang dilakukan anaknya tersebut, Ibu Dewi Andalusia mempunyai inisiatif untuk mendirikan Supermarket Raja Unik di Kota Kediri pada tanggal 25 Januari 2016. Pada saat awal pendirian bisnis perusahaan, Supermarket Raja Unik Kediri berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.199 dan menempati 2 kavling ruko yang berhadapan langsung dengan jalur protokol antara Kota Kediri dengan perbatasan Kota Blitar dan Kabupaten Kediri. Selain itu, Perusahaan Raja Unik masih memiliki 2 macam produk utama yang diperdagangkan oleh perusahaan yaitu mainan untuk anak perempuan seperti barbie dan mainan untuk anak laki-laki seperti hot wheels, tamiya dan lain-lain

Seiring berkembangnya bisnis perusahaan, Perusahaan Raja Unik melakukan perluasan tempat bisnis perusahaan hingga merenovasi gedung sampai ke belakang atau dengan luas lebih dari 350 m². Tidak hanya merenovasi gedung saja, tetapi perusahaan juga mengembangkan bisnis

perdagangan barang ritel lainnya yaitu perlengkapan bayi, gerabah, perlengkapan pesta, makanan dan minuman ringan. Pada bulan Januari 2017, perusahaan melakukan ekspansi bisnis dengan mendirikan Supermarket Raja Unik di Kota Jepara, Jawa Tengah untuk memperlebar bisnis perusahaan. Kemudian, perusahaan juga melakukan ekspansi bisnis dengan mendirikan Supermarket Raja Unik di Kota Blitar, Jawa Timur pada bulan Mei 2017.

Tidak hanya aktif dalam melakukan perdagangan mainan anak-anak saja, Perusahaan juga menerapkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk dukungan perusahaan untuk ikut berperan dalam mencerdaskan generasi penerus bangsa melalui media mainan. Selama tahun 2017 – 2019, perusahaan telah melakukan lebih dari 20 kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) seperti Lomba Hafidz Cilik, Lomba Penyanyi Cilik, Lomba Mewarnai Tingkat TK, Belanja Berhadiah, Sumbangan untuk Panti Asuhan di Karesidenan Kediri, Kerjasama dengan Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak (IGTK) Cabang Blitar untuk penyediaan bahan belajar anak-anak melalui mainan, dan lain-lain.

Pada tahun 2018, perusahaan melakukan ekspansi bisnisnya di bidang mainan edukasi tradisional dan modern untuk anak-anak dengan menyewa ruko di sebelah gedung Supermarket Raja Unik Kediri. Perusahaan juga mengembangkan pelayanan melalui daring dengan meluncurkan website resmi perusahaan yaitu rajaunik.co.id, aktif dalam kanal media sosial online perusahaan di facebook (@rajaunikofficial), Instagram (@rajaunikofficial), youtube (rajaunikofficial), dan mengembangkan blog untuk edukasi bagi para orang tua seperti mainan anak-anak yang cocok dengan usianya dan lain-lain. Saat ini, Perusahaan Raja Unik terus aktif untuk meningkatkan mutu dan pelayanan bagi masyarakat yang ingin membeli mainan untuk anak-anaknya, dengan melakukan pelayanan pengantaran mainan kepada konsumen dengan jarak tertentu, meningkatkan keramahan dan pelayanan pengunjung oleh para karyawan, membuat dan menjaga toko perusahaan agar nyaman dikunjungi oleh para

konsumen, serta perusahaan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan mainan untuk anak-anak yang nyaman, terbaru, edukatif dengan harga yang terjangkau.

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan Raja Unik Kediri

1. Visi:

Dengan berlandaskan iman dan taqwa, Raja Unik menjadi perusahaan yang maju, kompetitif dan bermanfaat bagi anak-anak dan masyarakat di Indonesia

2. Misi:

- a. Menciptakan tenaga kerja yang kompeten serta memiliki IMTAQ dan IMTEK yang kuat.
- b. Memakmurkan dan melancarkan pendidikan bagi Anak Yatim.
- c. Berperan serta mencerdaskan generasi penerus bangsa.
- d. Memuaskan konsumen dibidang mainan anak-anak.
- e. Menjadi perusahaan yang terdepan di bidangnya.
- f. Memperluas lapangan kerja untuk kemakmuran masyarakat sekitar khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

4.1.3. Lokasi Perusahaan Raja Unik Kediri

Kantor Pusat Perusahaan Raja Unik berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.199, Kota Kediri atau berada di lantai 2, Supermarket Raja Unik Kota Kediri. Untuk bisnis perusahaan, Perusahaan Raja Unik memiliki 3 lokasi Supermarket Raja Unik di Pulau Jawa, yaitu Kota Kediri, Kota Blitar, dan Kota Jepara.

Supermarket Raja Unik Kediri didirikan pada tanggal 25 Januari 2016 dan berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.199, Kota Kediri. Sampai saat ini, Supermarket Raja Unik Kediri memiliki jumlah karyawan sejumlah 28 karyawan, dengan 11 karyawan di bagian Manajemen, dan 17 karyawan di bagian Operasional. Pada tahun 2018, Perusahaan Raja Unik mendirikan

toko khusus yang menjual mainan edukasi untuk anak-anak, baik mainan tradisional maupun mainan modern di sebelah Supermarket Raja Unik Kediri. Namun, pada tahun 2019, Perusahaan Raja Unik harus menutup toko khusus mainan edukasi dikarenakan beban operasional yang tinggi dan tidak dapat ditutupi oleh pendapatan dari toko khusus tersebut. Supermarket Raja Unik Kediri terletak di lokasi yang strategis karena lokasi bisnis perusahaan dekat dengan Stadion Brawijaya Kediri, Wisata Hutan Joyoboyo, Pasar Pahing, dan terletak di daerah Pusat Perbelanjaan Kota Kediri. Dengan luas lahan parkir yang besar dan akses jalan yang mudah, Supermarket Raja Unik Kediri dapat menjangkau dan memenuhi masyarakat di kota Kediri yang membutuhkan mainan untuk anak-anaknya.

Supermarket Raja Unik Blitar didirikan pada tanggal 20 Mei 2017 dan berlokasi di Jl. Merdeka No.32, Kota Blitar. Sampai saat ini, Supermarket Raja Unik Blitar memiliki jumlah karyawan sejumlah 12 karyawan, dengan 12 karyawan di bagian Operasional. Supermarket Raja Unik Blitar terletak di lokasi yang strategis karena lokasi bisnis perusahaan dekat dengan Alun-Alun Kota Blitar, Mal Blitar Square, dan Taman-Taman Wisata di Kota Blitar. Dengan luas lahan parkir yang besar, akses jalan yang mudah, serta berada di pusat kota Blitar, Supermarket Raja Unik Blitar dapat menjangkau lebih luas untuk memenuhi kebutuhan mainan masyarakat di kota Blitar.

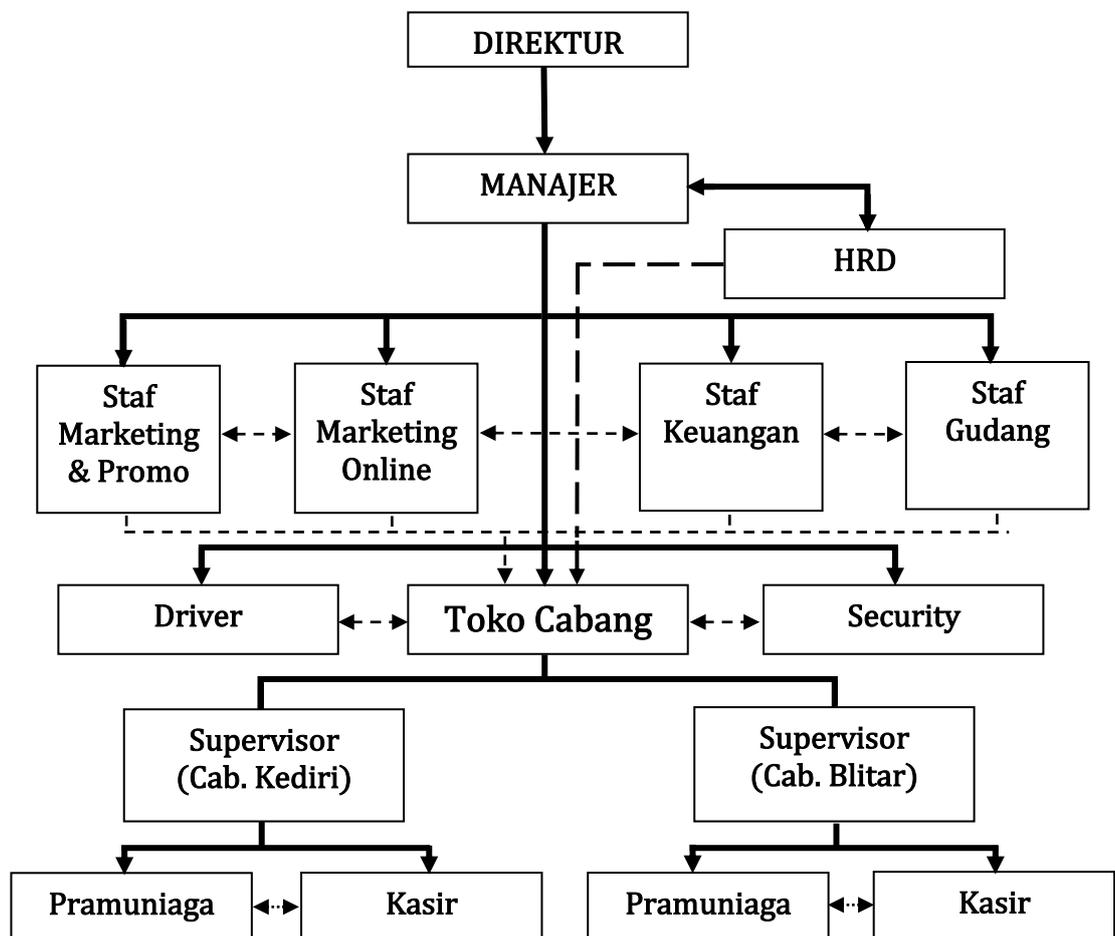
Supermarket Raja Unik Jepara didirikan pada bulan Januari 2017 dan berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.14, Pengkol, Jepara, Jawa Tengah. Saat ini, Supermarket Raja Unik Jepara telah ditutup oleh CV Maharaja selaku induk perusahaan dikarenakan jangkauan perusahaan yang terlalu jauh dan induk perusahaan juga mengalami kesulitan untuk melakukan pengawasan operasional supermarket.

4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan Raja Unik Kediri

Struktur Organisasi merupakan susunan dan hubungan antar sumber daya manusia di dalam perusahaan, yang terdiri dari bagian dan posisi atau jabatan yang ada pada organisasi untuk menjalankan operasional perusahaan. Berikut ini adalah struktur organisasi Perusahaan Raja Unik, yaitu:

Gambar 4.1.

Struktur Organisasi Perusahaan Raja Unik Kediri



Keterangan:

———— : Garis Instruksi

- - - - : Garis Komunikasi

4.1.5. Uraian Tugas Karyawan - Perusahaan Raja Unik Kediri

1. Manajer (MGR)

- a. Melakukan koordinasi dan menjalankan semua kegiatan operasional toko.
- b. Melakukan koordinasi semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan toko.
- c. Melakukan koordinasi dan mengelola bawahan agar sesuai dan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
- d. Melakukan negosiasi dengan supplier untuk mendapatkan harga terbaik dan level pelayanan yang terbaik agar stok barang tetap terjaga dan kepuasan pelanggan terjamin.
- e. Berkoordinasi dengan lingkungan atau pejabat setempat termasuk mengkoordinir masalah hukum, kesehatan, keselamatan dan keamanan konsumen, karyawan dan mitra bisnis.
- f. Mengelola dan memotivasi tim untuk meningkatkan penjualan dan memastikan efisiensi dan ketepatan kinerja karyawan.
- g. Menganalisis angka penjualan dan peramalan volume penjualan di masa mendatang untuk memaksimalkan keuntungan.
- h. Memulai perubahan dalam berbagai aspek untuk meningkatkan bisnis termasuk melakukan revisi jam operasional untuk memastikan toko dapat bersaing secara efektif di pasar lokal.
- i. Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional para bawahan melalui laporan bulanan per bagian atau departemen.

2. *Human Resource Department* (HRD)

- a. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.

- b. Membuat sistem sumber daya manusia yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat standar operasional perusahaan (SOP), deskripsi pekerjaan (*job description*), pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, dan lain-lain.
- c. Bertanggung jawab untuk membuat laporan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan bagi para karyawan.
- d. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

3. Staf Gudang (GDG)

A. Koordinator Staf Gudang

- a. Melakukan pengawasan dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar (terutama yang rusak dan cacat).
- b. Mengembangkan sistem pergudangan dengan baik, efektif dan efisien, termasuk: pembagian barang, pemberian *barcode* barang, pengemasan dan penyimpanan barang, proses *invoice*, *DO*, *packing list*, surat jalan dan kelengkapan dokumen lainnya.
- c. Membuat laporan keluar-masuk barang sesuai real dan database
- d. Menjaga dan memelihara kebersihan di gudang.

B. Staf Gudang

- a. Membantu Koordinator Staf Gudang dalam mengawasi dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar (terutama yang rusak dan cacat).
- b. Membantu Koordinator Staf Gudang untuk mengecek dan melaporkan input data pengiriman dan penerimaan barang per hari.
- c. Ikut membantu pengembangan sistem pergudangan dengan baik, efektif dan efisien.
- d. Menjaga dan memelihara kebersihan gudang.

4. Staf *Marketing* dan Promosi (SMP)

A. Koordinator Staf *Marketing* dan Promosi

- a. Membuat rencana penjualan dan target penjualan.
- b. Membuat strategi *branding* dan promosi yang inovatif dan efektif dalam menghadapi pasar yang semakin kompetitif.
- c. Menjalin kedekatan dengan mitra kerja dan pelanggan.
- d. Membuat database mitra kerja dan pelanggan.
- e. Mengukur tingkat kepuasan konsumen dan merekap data hasil penjualan.

B. Staf *Marketing* dan Promosi

- a. Ikut membantu Koordinator Staf *Marketing* dan Promosi untuk membuat rencana penjualan dan target penjualan.
- b. Ikut membantu Koordinator Staf *Marketing* dan Promosi membuat strategi *branding* dan promosi yang inovatif dan efektif dalam menghadapi pasar yang semakin kompetitif.
- c. Ikut membantu Koordinator Staf *Marketing* dan Promosi menjalin kedekatan dengan mitra kerja dan pelanggan.
- d. Ikut membuat database mitra kerja dan pelanggan.
- e. Ikut mengukur tingkat kepuasan konsumen melalui riset langsung dengan konsumen.

5. Staf Keuangan (SKU)

A. Koordinator Staf Keuangan

- a. Bertanggung jawab dalam pelaporan keuangan aktivitas perusahaan kepada Manajer.
- b. Mengatur dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan perbankan, perpajakan dan penagihan dari pihak ketiga.
- c. Melakukan koordinasi omset dan aktivitas keuangan yang tertib, teratur dan dapat dipertanggung-jawabkan dalam pelaksanaan audit independen.

- d. Mengatur penerimaan, pengeluaran uang, pengawasan fisik keuangan serta pencatatan agar sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
- e. Membuat laporan keuangan secara periodik.

B. Staf Keuangan

- a. Membantu Koordinator Staf Keuangan untuk mengatur dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan perbankan, perpajakan dan penagihan dari pihak ketiga.
- b. Membantu Koordinator Staf Keuangan untuk melakukan koordinasi omset dan aktivitas keuangan yang tertib, teratur dan dapat dipertanggung-jawabkan dalam pelaksanaan audit independen.
- c. Membantu Koordinator Staf Keuangan untuk mengatur penerimaan, pengeluaran uang, pengawasan fisik keuangan serta pencatatan agar sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
- d. Membantu untuk membuat laporan keuangan secara periodik.

6. Staf *Marketing Online* (MO)

A. Koordinator Staf *Marketing Online*

- a. Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Staf *Marketing* dan Promosi (SMP) untuk menyamakan visi agar searah dan merespon isu terkini yang dapat dijadikan strategi efektif untuk pemasaran.
- b. Melakukan *market mapping* dan *segmentation decision*.
- c. Melakukan koordinasi dan memotivasi Staf *Marketing Online* untuk tetap produktif, efektif, dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan perencanaan dan strategi untuk *branding* dan promosi yang terarah untuk pencapaian target pasar online teraktual termasuk melakukan riset *marketing tools* seperti website, blog, facebook, Instagram dan sejenisnya.

B. Staf *Marketing Online*

- a. Bertanggung jawab kepada Koordinator *Marketing Online*.
- b. Berkoordinasi dengan Koordinator *Marketing Online* mengenai pengelola riset *marketing tools* dan potensi pemasaran baru di media sosial online.
- c. Ikut membantu Koordinator *Marketing Online* untuk membuat strategi *branding* dan promosi yang efektif dan kreatif dalam menghadapi pasar yang semakin kompetitif.
- d. Mendorong efektifitas tercapainya jumlah pelanggan yang meningkat tiap bulannya.

7. Security (SCR)

- a. Menjaga dan memelihara aset, personil dan informasi perusahaan.
 - a) Aset: aset bergerak, aset tidak bergerak, gedung, harta benda, dan lain-lain.
 - b) Personil: klien, atasan, manajemen, konsumen, supplier, pengunjung, tamu, rekan, dan lain-lain.
 - c) Informasi Perusahaan: nomor telepon pribadi staf, keberadaan staf, proses kinerja perusahaan dan data-data perusahaan.
- b. Mengambil langkah-langkah dan tindakan sementara apabila terjadi tindakan pidana.
- c. Mengadakan pengawalan uang atau barang apabila diperlukan dan disesuaikan instansi/proyek/badan usaha yang bersangkutan.
- d. Melakukan kegiatan ronda atau patroli di dalam dan di sekitar kawasan Perusahaan Raja Unik.
- e. Memberikan tanda-tanda bahaya atau keadaan darurat, melalui alarm atau kode-kode isyarat tertentu apabila terjadi kebakaran, bencana alam, atau kejadian lain yang membahayakan jiwa, badan, atau harta benda maupun aset perusahaan.
- f. Mengisi administrasi bagian keamanan perusahaan, berupa:
 - a) daftar absensi personil keamanan (setiap hari).

- b) *time sheet*, absensi dan catatan keluar-masuk karyawan.
- c) laporan kejadian atau insiden.
- g. Bertanggung jawab kepada Manajer Perusahaan.

8. Driver atau Sopir (MO)

- a. Menjaga dan memelihara kendaraan milik perusahaan dari ancaman kerusakan dan kehilangan.
- b. Pengecekan berkala kondisi kendaraan agar layak untuk digunakan operasional perusahaan, termasuk: pengecekan *sparepart* yang harus diganti, pengecekan servis rutin, pengecekan kebersihan kendaraan.
- c. Melakukan pengkondisian pengantaran dan memastikan barang dan kendaraan selamat dengan kondisi baik sampai tujuan.
- d. Pendataan dan penataan *display* barang dalam kendaraan.
- e. Membuat daftar rencana dan laporan promo keliling.

9. Supervisor (SPV)

- a. Memastikan konsumen merasa puas dengan pelayanan para karyawan di bagian kasir dan pramuniaga.
- b. Memastikan penjualan barang-barang di toko mencapai target yang telah disepakati dan ditentukan dengan Manajer.
- c. Memastikan para karyawan di bagian pramuniaga mencapai target penjualan seperti yang direncanakan, termasuk mengawasi, mengontrol, memberikan support dan bekerjasama dengan pramuniaga.
- d. Memastikan stok barang sesuai dengan permintaan konsumen, termasuk berkoordinasi dengan Staf Gudang (GDG), Staf *Marketing Online* (MO), dan Staf *Marketing* dan Promosi mengenai tren permintaan barang dari konsumen.
- e. Memastikan kinerja karyawan di bagian operasional berjalan dengan lancar, termasuk menghandle semua kegiatan yang terjadi di toko (mulai jam buka toko hingga tutup toko), pengelolaan stok barang menggunakan sistem FEFO, mengatur tampilan suasana toko, dan

mengadakan briefing setiap hari sebelum memulai aktivitas operasional toko.

- f. Memastikan semua pengeluaran dan pemasukan toko dicatat dan membuat laporan untuk ditanda-tangani dan diketahui oleh Manajer.

10. Pramuniaga (PRM)

- a. Menerapkan standar kerja Pramuniaga sesuai standar perusahaan.
- b. Mencapai target penjualan.
- c. Menjaga tingkat angka kehilangan barang.
- d. Melakukan upaya penanggulangan bahaya yang dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.
- e. Memberikan informasi yang benar kepada konsumen secara ramah dan bijak.
- f. Menjaga kebersihan area penjualan dan barang.
- g. Selalu berkoordinasi dan bertanggung jawab kepada supervisor.

11. Kasir (KSR)

- a. Menjalankan proses transaksi pelayanan penjualan hingga pembungkusan.
- b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi, termasuk melakukan perhitungan yang teliti dan membuat pembukuan dengan baik dan benar.
- c. Membantu konsumen dalam memberikan informasi mengenai harga produk atau informasi lain.
- d. Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.
- e. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.
- f. Melakukan pengecekan atas stok bulanan.

4.1.6. Sumber Daya Manusia - Perusahaan Raja Unik Kediri

Saat ini, Perusahaan Raja Unik memiliki karyawan sebanyak 40 karyawan. Karyawan Perusahaan Raja Unik dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu:

a. Karyawan PKWTT

Karyawan PKWTT adalah karyawan atau pekerja tetap yang bekerja pada Perusahaan Raja Unik dengan mendapatkan gaji dan hubungan kerjanya diatur dalam perjanjian kerja bersama tanpa ada batasan kontrak kerja.

b. Karyawan PKWT

Karyawan PKWT adalah karyawan atau pekerja tidak tetap yang bekerja pada Perusahaan Raja Unik dengan mendapatkan gaji dan hubungan kerjanya diatur dalam kontrak kerja perseorangan. Karyawan PKWT merupakan karyawan yang bekerja untuk waktu tertentu atau pekerjaan tertentu.

Jumlah karyawan Perusahaan Raja Unik dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan status karyawan, berikut ini adalah tabel jumlah karyawan Perusahaan Raja Unik berdasarkan jenis kelamin dan status karyawan, sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Karyawan

No.	Status Karyawan	Jenis Kelamin		Jumlah Karyawan
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Karyawan PKWT	10	22	32
2	Karyawan PKWTT	6	2	8

Sumber: Data Sekunder (Perusahaan Raja Unik), Juni (2020)

4.1.7. Waktu Operasional Perusahaan Raja Unik Kediri

Dalam Peraturan Perusahaan, Karyawan Perusahaan Raja Unik memiliki jam kerja yang berbeda-beda pada beberapa jabatan atau posisi

di dalam perusahaan, berikut ini tabel waktu operasional karyawan Perusahaan Raja Unik berdasarkan posisi atau jabatan kerja, yaitu:

Tabel 4.2.
Waktu Operasional Karyawan Perusahaan Raja Unik

No.	Jabatan Karyawan	Hari Kerja	Jam Kerja
1.	Operasional Toko (Pramuniaga, Kasir, Supervisor, Driver)	Senin - Minggu	1. Shift Pagi (08.00 – 16.00) 2. Shift Siang (12.00 – 21.00) 3. Shift Tengah (11.00 – 19.00)
2.	Security	Senin - Minggu	21.00 – 08.00
3.	Staf, HRD, Manajer	Senin - Minggu	09.00 – 17.00

Sumber: Data Sekunder (Perusahaan Raja Unik), Juni (2020)

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Hasil Analisis Deskriptif Perusahaan Raja Unik Kediri

1. Deskriptif Responden Penelitian

Perusahaan Raja Unik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan eceran, khususnya produk mainan untuk anak-anak dan produk mainan tradisional. Perusahaan Raja Unik memiliki total karyawan sejumlah 40 karyawan dengan beberapa karyawan menjalankan operasional perusahaan di 2 lokasi yang berbeda yaitu kota Kediri dan kota Blitar. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang telah dilakukan oleh 40 karyawan perusahaan Raja Unik Kediri sebagai responden penelitian dengan disertai data mengenai umur atau usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja, jabatan, dan pendapatan per bulan karyawan perusahaan. Hasil dari pengelompokan tersebut dapat dijelaskan lebih lanjut, sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Responden berdasarkan umur dalam penelitian ini terdiri dari 5 rentang usia, data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Karyawan	Prosentase (%)
1	14 – 21 tahun	22	55%
2	22 – 29 tahun	12	30%
3	30 – 37 tahun	5	12,5%
4	38 – 45 tahun	1	2,5%
5	> 45 tahun	-	-

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Sebelum pengambilan data menggunakan instrumen penelitian, jumlah karyawan yang akan dijadikan responden ditentukan dari jumlah karyawan yang ada di dalam Perusahaan Raja Unik dengan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari Perusahaan Raja Unik. Kemudian, setelah mengetahui total dari jumlah karyawan, maka dapat dilakukan pembagian kuesioner pada saat jam kerja tiap karyawan sesuai dengan shift yang telah diatur oleh Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan Raja Unik. Berdasarkan tabel 4.3, dapat dijelaskan bahwa responden dengan usia 14 tahun – 21 tahun sebanyak 22 karyawan (55%), usia 22 tahun – 29 tahun sebanyak 12 karyawan (30%), usia 30 tahun – 37 tahun sebanyak 5 karyawan (12,5%), usia 38 – 45 tahun sebanyak 1 karyawan (2,5%), dan tidak ada karyawan dengan usia diatas 45 tahun. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden atau karyawan Perusahaan Raja Unik berusia 14 – 21 tahun.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis kelamin, data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Karyawan	Prosentase (%)
1	Pria	16	40%
2	Wanita	24	60%

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat dijelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 16 karyawan (40%), dan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 24 karyawan (60%). Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden atau karyawan Perusahaan Raja Unik berjenis kelamin wanita. Perusahaan Raja Unik memiliki jumlah karyawan wanita lebih banyak daripada jumlah karyawan pria.

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini terdiri dari 4 jenis pendidikan terakhir, data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Karyawan	Prosentase (%)
1	SMA	37	92,5%
2	D3	-	-
3	S1	3	7,5%
4	S2	-	-

Sumber: Data Sekunder (Perusahaan Raja Unik), Juni (2020)

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dijelaskan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 37 karyawan (92,5%), dan responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 3 karyawan (7,5%). Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden atau karyawan

Perusahaan Raja Unik memiliki pendidikan terakhir yaitu SMA atau Sekolah Menengah Atas.

d. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja

Responden berdasarkan lama bekerja dalam penelitian ini terdiri dari 3 macam, data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah Karyawan	Prosentase (%)
1	1 tahun	30	75%
2	2 tahun	6	15%
3	3 tahun	4	10%

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dijelaskan bahwa responden dengan masa kerja 1 tahun sebanyak 30 karyawan (75%), responden dengan masa kerja 2 tahun sebanyak 6 karyawan (15%) dan responden dengan masa kerja 3 tahun sebanyak 4 karyawan (10%). Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa rata-rata mayoritas responden atau karyawan Perusahaan Raja Unik telah bekerja selama 1 tahun.

e. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan

Responden berdasarkan jabatan dalam penelitian ini terdiri dari 7 macam jabatan, data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan	Prosentase (%)
1	Manajer	0	0%
2	Staf	8	20%
3	Supervisor	3	7,5%
4	Pramuniaga	20	50%
5	Gudang	2	5%
6	Kasir	4	10%

7	Lain-Lain	3	7,5%
---	-----------	---	------

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dijelaskan bahwa responden dengan jabatan staf sebanyak 8 karyawan (20%), responden dengan jabatan supervisor sebanyak 3 karyawan (7,5%), responden dengan jabatan pramuniaga sebanyak 20 karyawan (50%), responden dengan jabatan gudang sebanyak 2 karyawan (5%), responden dengan jabatan kasir sebanyak 4 karyawan (10%) dan responden dengan jabatan lain-lain sebanyak 3 karyawan (7,5%). Berdasarkan data tersebut, responden atau karyawan Perusahaan Raja Unik dengan jabatan pramuniaga memiliki jumlah karyawan yang lebih banyak daripada jabatan lainnya di dalam perusahaan.

f. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan

Responden berdasarkan pendapatan per bulan dalam penelitian ini terdiri dari 3 macam pendapatan, data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan

No.	Pendapatan per bulan	Jumlah Karyawan	Prosentase (%)
1	< Rp. 2.000.000	38	95%
2	Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000	2	5%
3	> Rp. 4.000.000	0	0%

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dijelaskan bahwa responden dengan pendapatan per bulan dibawah Rp. 2.000.000 sebanyak 38 karyawan (95%), pendapatan per bulan antara Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000 sebanyak 2 karyawan (5%) dan tidak ada karyawan yang memiliki pendapatan per bulan diatas Rp. 4.000.000. Berdasarkan data tersebut,

rata-rata responden atau karyawan Perusahaan Raja Unik memiliki pendapatan per bulan dibawah Rp. 2.000.000.

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan data tabulasi hasil kuesioner responden, dapat dijelaskan lebih lanjut mengenai bagaimana penilaian responden terhadap variabel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik. Pengolahan data didapatkan dari hasil total jawaban responden yang telah mengisi kuesioner penelitian pada tiap indikator yang telah ditentukan, kemudian hasil pengolahan tersebut akan dihitung dan digunakan untuk mendeskripsikan penilaian responden terhadap variabel penelitian.

A. Variabel Komunikasi Interpersonal (X_1)

Di dalam variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) terdapat 5 indikator, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) diukur melalui persepsi responden terhadap 5 indikator tersebut yang dijabarkan ke dalam 10 pertanyaan yang telah dijawab oleh para responden. Berikut ini hasil distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Komunikasi Interpersonal (X_1), yaitu:

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Komunikasi Interpersonal

No.	Item	Frekuensi Jawaban Responden					Σ	Prosentase Jawaban Responden (%)					Σ (%)	\bar{X}
		STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
1	X _{1.1.1}	-	-	1	27	12	40	-	-	2,5	67,5	30	100	4,27
2	X _{1.1.2}	-	-	2	32	6	40	-	-	5	80	15	100	4,10
3	X _{1.2.1}	-	-	11	25	4	40	-	-	27,5	62,5	10	100	3,82
4	X _{1.2.2}	-	-	1	29	10	40	-	-	2,5	72,5	25	100	4,22
5	X _{1.3.1}	-	1	12	27	-	40	-	2,5	30	67,5	-	100	3,65
6	X _{1.3.2}	-	-	10	29	1	40	-	-	25	72,5	2,5	100	3,77
7	X _{1.4.1}	-	-	11	23	6	40	-	-	27,5	57,5	15	100	3,87

8	X _{1.4.2}	-	-	16	23	1	40	-	-	40	57,5	2,5	100	3,62
9	X _{1.5.1}	-	-	2	30	8	40	-	-	5	75	20	100	4,15
10	X _{1.5.2}	-	-	-	37	3	40	-	-	-	92,5	7,5	100	4,07

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian responden memberikan jawaban setuju terhadap beberapa item pernyataan mengenai komunikasi interpersonal yang telah ditentukan. Dari 40 responden penelitian menunjukkan bahwa indikator keterbukaan (X_{1.1}) dengan item atasan bersedia dalam menyampaikan informasi (X_{1.1.1}) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,27 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki peran yang dominan dalam pembentukan komunikasi interpersonal di dalam perusahaan, sedangkan indikator sikap positif (X_{1.4}) dengan item atasan bersedia untuk berkomunikasi di luar perusahaan (X_{1.4.2}) memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,62 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan komunikasi interpersonal di dalam perusahaan sesuai dengan persepsi para karyawan.

Lebih lanjut, pada indikator Keterbukaan (X_{1.1}) dengan item atasan bersedia dalam menyampaikan informasi (X_{1.1.1}), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab setuju sebanyak 27 responden (67,5%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (30%). Untuk item atasan bersedia memberikan reaksi dalam berkomunikasi (X_{1.1.2}), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab setuju sebanyak 32 responden (80%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (15%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa pimpinan perusahaan memiliki keterbukaan dalam komunikasi yang baik dengan para karyawan. Pada indikator Empati (X_{1.2}) dengan item aktif dalam menggunakan ekspresi atau

gerak tubuh di dalam komunikasi ($X_{1.2.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 11 responden (27,5%), yang menjawab setuju sebanyak 25 responden (62,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden (10%). Pada indikator empati ($X_{1.2}$) dengan item atasan memberikan simpati atau motivasi kepada karyawan ($X_{1.2.2}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab setuju sebanyak 29 responden (72,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden (25%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa pimpinan perusahaan memiliki tingkat empati yang baik dalam berkomunikasi dengan para karyawan, baik secara ekspresif maupun fisik.

Pada indikator Sikap Mendukung ($X_{1.3}$) dengan item atasan memberikan perhatian penuh dalam berkomunikasi ($X_{1.3.1}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab netral sebanyak 12 responden (30%), dan yang menjawab setuju sebanyak 27 responden (67,5%). Untuk item atasan memberikan dukungan melalui komunikasi verbal atau non verbal ($X_{1.3.2}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebanyak 29 responden (72,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 responden (2,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa pimpinan perusahaan memiliki sikap mendukung dalam komunikasi yang cukup baik terhadap para karyawan. Pada indikator Sikap Positif ($X_{1.4}$) dengan item atasan memberikan pujian atau penghargaan melalui komunikasi ($X_{1.4.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 11 responden (27,5%), yang menjawab setuju sebanyak 23 responden (57,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (15%). Pada indikator Sikap Positif ($X_{1.4}$) dengan item atasan bersedia untuk berkomunikasi di luar perusahaan ($X_{1.4.2}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 16 responden (40%), yang menjawab setuju sebanyak 23 responden (57,5%) dan yang menjawab sangat

setuju sebanyak 1 responden (2,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa antara pimpinan perusahaan dengan para karyawan memiliki sikap positif dalam komunikasi yang cukup baik sehingga komunikasi tetap terjalin dengan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

Pada indikator Kesetaraan ($X_{1.5}$) dengan item atasan tidak memandang jabatan dalam bersosialisasi ($X_{1.5.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab setuju sebanyak 30 responden (75%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden (20%). Untuk item atasan tidak memandang lama jabatan dalam bersosialisasi ($X_{1.5.2}$), dari 40 responden yang menjawab setuju sebanyak 37 responden (92,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden (7,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa pimpinan perusahaan menerapkan kesetaraan yang baik dalam berkomunikasi dengan para karyawan.

B. Variabel Kepuasan Kerja (Y_1)

Di dalam variabel Kepuasan Kerja (Y_1) terdapat 5 indikator, yaitu pekerjaan, gaji, promosi, atasan atau *supervisor*, dan rekan kerja. Variabel Kepuasan Kerja (Y_1) diukur melalui persepsi responden terhadap 5 indikator tersebut yang dijabarkan ke dalam 10 pertanyaan yang telah dijawab oleh para responden. Berikut ini hasil distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y_1):

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Kerja

No.	Item	Frekuensi Jawaban Responden					Σ	Prosentase Jawaban Responden (%)					Σ (%)	\bar{X}
		STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
1	Y _{1.1.1}	-	-	15	23	2	40	-	-	37,5	57,5	5	100	3,67
2	Y _{1.1.2}	-	-	19	19	2	40	-	-	47,5	47,5	5	100	3,57
3	Y _{1.2.1}	-	6	30	4	-	40	-	15	75	10	-	100	2,95
4	Y _{1.2.2}	-	7	29	4	-	40	-	17,5	72,5	10	-	100	2,92

5	Y _{1.3.1}	-	-	25	13	2	40	-	-	62,5	32,5	5	100	3,42
6	Y _{1.3.2}	-	15	18	6	1	40	-	37,5	45	15	2,5	100	2,82
7	Y _{1.4.1}	-	-	10	27	3	40	-	-	25	67,5	7,5	100	3,82
8	Y _{1.4.2}	-	1	20	16	3	40	-	2,5	50	40	7,5	100	3,52
9	Y _{1.5.1}	-	-	5	30	5	40	-	-	12,5	75	12,5	100	4,00
10	Y _{1.5.2}	-	-	10	27	3	40	-	-	25	67,5	7,5	100	3,82

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.10, dapat dilihat bahwa sebagian responden memberikan jawaban setuju terhadap beberapa item pernyataan mengenai kepuasan kerja yang telah ditentukan. Dari 40 responden penelitian menunjukkan bahwa indikator rekan kerja (Y_{1.5}) dengan item kerjasama dengan rekan kerja (Y_{1.5.1}) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki kontribusi yang dominan terhadap kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan, sedangkan indikator promosi (Y_{1.3}) dengan item kesempatan untuk mutase kerja atau rotasi jam kerja (Y_{1.3.2}) memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 2,82 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut menjadi salah satu indikator yang dapat mengurangi kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan.

Lebih lanjut, pada indikator Pekerjaan (Y_{1.1}) dengan item kemampuan dalam melakukan pekerjaan (Y_{1.1.1}), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 15 responden (37,5%), yang menjawab setuju sebanyak 23 responden (57,5%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Untuk item jam kerja karyawan (Y_{1.1.2}), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 19 responden (47,5%), yang menjawab setuju sebanyak 19 responden (47,5%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa para karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Pada indikator Gaji (Y_{1.2}) dengan item tingkat gaji karyawan dari perusahaan (Y_{1.2.1}), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju

sebanyak 6 responden (15%), yang menjawab netral sebanyak 30 responden (75%), dan yang menjawab setuju sebanyak 4 responden (10%). Pada indikator Gaji ($Y_{1.2}$) dengan item tunjangan karyawan dari perusahaan ($Y_{1.2.2}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden (17,5%), yang menjawab netral sebanyak 29 responden (72,5%), dan yang menjawab setuju sebanyak 4 responden (10%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan para karyawan merasa cukup puas dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan.

Pada indikator Promosi ($Y_{1.3}$) dengan item kesempatan untuk naik jabatan ($Y_{1.3.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 25 responden (62,5%), yang menjawab setuju sebanyak 13 responden (32,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Untuk item kesempatan untuk mutasi kerja atau rotasi jam kerja ($Y_{1.3.2}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 15 responden (37,5%), yang menjawab netral sebanyak 18 responden (45%), yang menjawab setuju sebanyak 6 responden (15%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 responden (2,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa kesempatan untuk mendapatkan promosi di dalam perusahaan cukup baik bagi para karyawan.

Pada indikator Atasan atau *Supervisor* ($Y_{1.4}$) dengan item atasan memberikan bantuan teknis kepada karyawan ($Y_{1.4.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebanyak 27 responden (67,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden (7,5%). Pada indikator Atasan atau *Supervisor* ($Y_{1.4}$) dengan item atasan memberikan dukungan moral kepada karyawan ($Y_{1.4.2}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab netral sebanyak 20 responden (50%), yang menjawab setuju sebanyak 16 responden (40%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden (7,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa para karyawan

merasa puas dengan dukungan kerja yang telah diberikan oleh pimpinan perusahaan.

Pada indikator Rekan Kerja ($Y_{1.5}$) dengan item kerjasama dengan rekan kerja ($Y_{1.5.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 5 responden (12,5%), yang menjawab setuju sebanyak 30 responden (75%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 responden (12,5%). Pada indikator Rekan Kerja ($Y_{1.5}$) dengan item hubungan antar rekan kerja ($Y_{1.5.2}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebanyak 27 responden (67,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden (7,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa para karyawan merasa puas melaksanakan aktivitas pekerjaan dengan rekan kerja di dalam perusahaan.

C. Variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1)

Di dalam variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1) terdapat 2 indikator, yaitu hubungan karyawan dengan atasan dan hubungan karyawan dengan rekan kerja. Variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1) diukur melalui persepsi responden terhadap 2 indikator tersebut yang dijabarkan ke dalam 10 pertanyaan yang telah dijawab oleh para responden. Berikut ini hasil distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1), yaitu:

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Lingkungan Kerja Non-Fisik

No.	Item	Frekuensi Jawaban Responden					Σ	Prosentase Jawaban Responden (%)					Σ (%)	\bar{X}
		STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
1	Z _{1.1.1}	-	-	19	19	2	40	-	-	47,5	47,5	5	100	3,57
2	Z _{1.1.2}	-	2	20	18	-	40	-	5	50	45	-	100	3,40
3	Z _{1.1.3}	-	-	24	15	1	40	-	-	60	37,5	2,5	100	3,42
4	Z _{1.1.4}	-	1	17	20	2	40	-	2,5	42,5	50	5	100	3,57
5	Z _{1.1.5}	-	-	7	31	2	40	-	-	17,5	77,5	5	100	3,87

6	Z _{1.2.1}	-	-	6	28	6	40	-	-	15	70	15	100	4,00
7	Z _{1.2.2}	-	1	11	24	4	40	-	2,5	27,5	60	10	100	3,77
8	Z _{1.2.3}	-	2	25	11	2	40	-	5	62,5	27,5	5	100	3,32
9	Z _{1.2.4}	-	1	7	30	2	40	-	2,5	17,5	75	5	100	3,82
10	Z _{1.2.5}	-	-	8	27	5	40	-	-	20	67,5	12,5	100	3,92

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian responden memberikan jawaban setuju terhadap beberapa item pernyataan mengenai lingkungan kerja non-fisik yang telah ditentukan. Dari 40 orang responden penelitian menunjukkan bahwa indikator hubungan karyawan dengan rekan kerja (Z_{1.2}) dengan item hubungan yang akrab dengan rekan kerja (Z_{1.2.1}) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki pengaruh yang dominan dalam pembentukan lingkungan kerja non-fisik di dalam perusahaan, sedangkan indikator hubungan karyawan dengan rekan kerja (Z_{1.2}) dengan item hubungan dengan rekan kerja lebih penting dari gaji (Z_{1.2.3}) memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,32 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki pengaruh yang lemah terhadap pembentukan lingkungan kerja non-fisik di dalam perusahaan sesuai dengan persepsi para karyawan.

Lebih lanjut, pada indikator Hubungan Karyawan dengan Atasan (Z_{1.1}) dengan item atasan sering memberikan dukungan dalam pekerjaan (Z_{1.1.1}), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 19 responden (47,5%), yang menjawab setuju sebanyak 19 responden (47,5%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Untuk item atasan bersedia memberikan bantuan untuk karyawan yang mengalami kesulitan (Z_{1.1.2}), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab netral sebanyak 20 responden (50%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 responden (45%). Untuk item atasan memberikan kepercayaan kepada

para karyawan ($Z_{1.1.3}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 24 responden (60%), yang menjawab setuju sebanyak 15 responden (37,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 responden (2,5%). Untuk item atasan memperlakukan karyawan secara adil ($Z_{1.1.4}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab netral sebanyak 17 responden (42,5%), yang menjawab setuju sebanyak 20 responden (50%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Untuk item atasan bersedia untuk melakukan pemeriksaan terhadap pekerjaan karyawan ($Z_{1.1.5}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 7 responden (17,5%), yang menjawab setuju sebanyak 31 responden (77,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa hubungan karyawan dengan atasan terjalin dengan baik.

Pada indikator Hubungan Karyawan dengan Rekan Kerja ($Z_{1.2}$) dengan item hubungan yang akrab dengan rekan kerja ($Z_{1.2.1}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 6 responden (15%), yang menjawab setuju sebanyak 28 responden (70%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (15%). Untuk item kerjasama antar rekan kerja di dalam lingkungan kerja ($Z_{1.2.2}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab netral sebanyak 11 responden (27,5%) yang menjawab setuju sebanyak 24 responden (60%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden (10%). Untuk item hubungan dengan rekan kerja lebih penting dari gaji ($Z_{1.2.3}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab netral sebanyak 25 responden (62,5%), yang menjawab setuju sebanyak 11 responden (27,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Untuk item *teamwork* di dalam lingkungan kerja ($Z_{1.2.4}$), dari 40 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (2,5%), yang menjawab netral sebanyak 7

responden (17,5%), yang menjawab setuju sebanyak 30 responden (75%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (5%). Untuk item dukungan dari rekan kerja ($Z_{1.2.5}$), dari 40 responden yang menjawab netral sebanyak 8 responden (20%), yang menjawab setuju sebanyak 27 responden (67,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 responden (12,5%). Dari hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa hubungan karyawan dengan rekan kerja terjalin dengan baik.

4.2.2. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen data merupakan langkah untuk menunjukkan seberapa banyak data yang telah terkumpul dan tidak menyimpang dari gambaran variabel yang ditentukan. Suatu indikator instrumen yang valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dan level probabilitasnya. Apabila suatu item mempunyai nilai $r \geq r_{tabel}$, maka item tersebut dikatakan valid, tetapi apabila nilai $r \leq r_{tabel}$, maka item tersebut dikatakan tidak valid. Apabila suatu item mempunyai nilai $sig \leq 0,05$, maka item tersebut dapat dikatakan valid dan jika nilai $sig \geq 0,05$, maka item tersebut dapat dikatakan tidak valid. Untuk perhitungan validitas instrumen data masing-masing pada setiap variabel penelitian dilakukan menggunakan program *SPSS 23.0 for Windows*. Berikut ini hasil uji validitas pada setiap variabel penelitian, yaitu:

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Nilai		Keterangan
		Korelasi (r)	Sig	
Komunikasi Interpersonal (X_1)	X1.1.1	0,598	0,000	Valid
	X1.1.2	0,654	0,000	Valid
	X1.2.1	0,462	0,003	Valid
	X1.2.2	0,708	0,000	Valid

	X1.3.1	0,436	0,005	Valid
	X1.3.2	0,437	0,005	Valid
	X1.4.1	0,682	0,000	Valid
	X1.4.2	0,663	0,000	Valid
	X1.5.1	0,366	0,020	Valid
	X1.5.2	0,471	0,002	Valid
Kepuasan Kerja (Y ₁)	Y1.1.1	0,675	0,000	Valid
	Y1.1.2	0,617	0,000	Valid
	Y1.2.1	0,534	0,000	Valid
	Y1.2.2	0,480	0,002	Valid
	Y1.3.1	0,771	0,000	Valid
	Y.1.3.2	0,792	0,000	Valid
	Y1.4.1	0,637	0,000	Valid
	Y1.4.2	0,754	0,000	Valid
	Y1.5.1	0,516	0,001	Valid
	Y1.5.2	0,461	0,003	Valid
Lingkungan Kerja Non Fisik (Z ₁)	Z1.1.1	0,625	0,000	Valid
	Z1.1.2	0,422	0,007	Valid
	Z1.1.3	0,527	0,000	Valid
	Z1.1.4	0,715	0,000	Valid
	Z1.1.5	0,467	0,002	Valid
	Z1.2.1	0,671	0,000	Valid
	Z1.2.2	0,660	0,000	Valid
	Z1.2.3	0,543	0,000	Valid
	Z1.2.4	0,538	0,000	Valid
	Z1.2.5	0,585	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), Juli (2020)

Dari tabel 4.12 diatas, terlihat bahwa seluruh item atau indikator yang digunakan pada variabel penelitian yang terdiri dari variabel Komunikasi Interpersonal (X₁), Kepuasan Kerja (Y₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (Z₁) dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien korelasi (r) > 0,312 dan nilai Sig < 0,05, artinya seluruh pernyataan yang digunakan dalam

penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk seluruh responden Perusahaan Raja Unik.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan langkah pengukuran yang dapat menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur yang terdiri dari beberapa variabel yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan (reliabel). Apabila suatu variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) > 0,60, maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel. Apabila suatu variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) < 0,60, maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Untuk perhitungan realibilitas instrumen data masing-masing pada setiap variabel penelitian dilakukan menggunakan program *SPSS 23.0 for Windows*. Berikut ini hasil uji reliabilitas pada setiap variabel penelitian, yaitu:

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> (α)	Standar Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Komunikasi Interpersonal (X_1)	0,743	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y_1)	0,832	> 0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1)	0,777	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah), Juli (2020)

Dari tabel 4.13 diatas, terlihat bahwa seluruh variabel penelitian yang terdiri dari variabel Komunikasi Interpersonal (X_1), Kepuasan Kerja (Y_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) > 0,60, artinya seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk seluruh responden Perusahaan Raja Unik.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui suatu residual model regresi yang diteliti dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan dalam uji normalitas yaitu menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila suatu data pada variabel dalam model regresi memiliki nilai *Kolmogorov Smirnov* $\geq 0,05$, maka distribusi data pada model regresi tersebut dapat dikatakan normal atau normalitas terpenuhi. Apabila suatu data pada variabel dalam model regresi memiliki nilai *Kolmogorov Smirnov* $\leq 0,05$, maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. Berikut ini hasil uji normalitas pada setiap variabel dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas

Model	Sig	Keterangan
X ₁ terhadap Z ₁	0,186	Normalitas Terpenuhi
X ₁ dan Z ₁ terhadap Y ₁	0,200	Normalitas Terpenuhi

Sumber: Data Primer (diolah), Juli (2020)

Dari tabel 4.14, dapat dijelaskan bahwa hasil dari perhitungan uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-smirnov* yang dibantu dengan program SPSS Versi 23.0 dapat memberikan gambaran bahwa data yang terkumpul pada variabel memiliki distribusi yang normal atau asumsi normalitas terpenuhi, karena seluruh nilai sig $> 0,05$, sehingga model tersebut layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

2. Uji Linearitas

Uji Linieritas dilakukan untuk mengetahui gambaran hubungan linier antara variabel dependen dengan variabel independen menggunakan metode *deviation from linearity* pada program SPSS 23.0. Apabila nilai *deviation from linearity* sig. $> 0,05$, maka antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan yang linear. Namun,

apabila nilai *deviation from linearity sig.* $< 0,05$, maka antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan yang tidak linear. Berikut ini hasil uji linearitas menggunakan metode *deviation from linearity* pada setiap model regresi, yaitu:

Tabel 4.15
Hasil Uji Linearitas

Model	Nilai Sig	Keterangan
X ke Z	0,521	Linier
X ke Y	0,196	Linier
Z ke Y	0,095	Linier

Sumber: Data Primer diolah, Juli (2020)

Dari tabel 4.15, dapat dijelaskan bahwa setiap model yang telah melalui pengujian menggunakan program SPSS 23 memberikan kesimpulan bahwa semua model dalam penelitian ini bersifat linier, karena seluruh nilai pada model dalam penelitian ini memiliki nilai *deviation from linearity sig* $> 0,05$.

4.2.4. Uji Hipotesis

1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur digunakan di dalam penelitian ini untuk mengetahui dan membuktikan hipotesis penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening. Perhitungan statistik analisis regresi dalam analisis jalur menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0. Dalam penelitian ini, terdapat dua koefisien jalur model yang akan dihitung, kemudian digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang telah ditentukan. Berikut ini hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 23.0, yaitu:

1.1. Persamaan $Z = f(X)$

Pada Koefisien Jalur Model I, persamaan pertama yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel Komunikasi Interpersonal terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik. Berikut ini hasil analisis regresi komunikasi interpersonal terhadap lingkungan kerja non fisik, sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Keterangan
		B	Std.error	Beta			
	Constant	26,296	4,865		5,405	0,000	
1	X ₁	0,280	0,130	0,329	2,151	0,038	Signifikan
Dependent Variabel = Z ₁ N : 40 R Square : 0,109 F _{hitung} : 4,625 Sig F _{hitung} : 0,038							

Sumber: Data Primer (diolah), Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.17, dapat dijelaskan bahwa dari hasil analisis diatas dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh dari variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z₁), yaitu:

$$Z = 26,296 + 0,329 X$$

Berdasarkan bagian tabel *coefficients* di dalam tabel 4.17, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Komunikasi Interpersonal (X₁) yaitu 0,038. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 atau dapat dirumuskan menjadi nilai sig X₁ < 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa Regresi Model I, yaitu variabel Komunikasi Interpersonal (X₁) juga berpengaruh terhadap variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z₁). Selain itu, nilai *standardized coefficients beta* dalam tabel *coefficients* dapat menunjukkan bahwa besarnya kontribusi Komunikasi Interpersonal (X₁) terhadap

Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) adalah 0,329 atau 32,9%. Sementara itu, sisa dari kontribusi tersebut berasal dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

1.2. Persamaan $Y = f(X, Z)$

Pada koefisien jalur model II, persamaan kedua yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel independen (Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Non Fisik) terhadap variabel dependen (Kepuasan Kerja). Berikut ini hasil analisis regresi persamaan kedua pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Keterangan
		B	Std.error	Beta			
	Constant	0,482	4,997		-0,097	0,000	
1	X_1	0,290	0,106	0,309	2,151	0,010	Signifikan
2	Z_1	0,661	0,125	0,598	5,274	0,000	Signifikan
Dependent Variabel = Y_1 N : 40 R Square : 0,575 F_{hitung} : 25,077 Sig F_{hitung} : 0,000							

Sumber: Data Primer (diolah), Juli (2020)

Berdasarkan tabel 4.18, dapat dijelaskan bahwa dari hasil analisis diatas dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh dari variabel Kepuasan Kerja (Y_1), yaitu:

$$Y = 0,482 + 0,309 X + 0,598 Z$$

Berdasarkan bagian tabel *coefficients* di dalam tabel 4.18, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) yaitu 0,010 dan nilai signifikansi dari variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) yaitu 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 atau dapat dirumuskan menjadi nilai sig

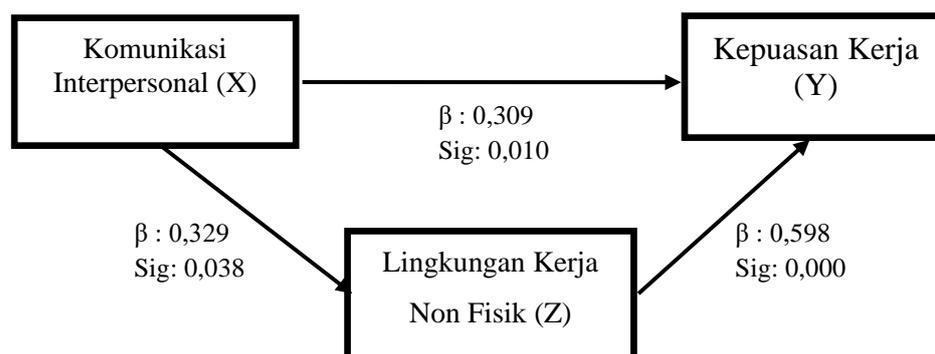
$X_1 < 0,05$ dan nilai sig $Z_1 < 0,05$. Hasil tersebut membuktikan bahwa Regresi Model II, yaitu variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) dan variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) juga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y_1). Selain itu, nilai *standardized coefficients beta* dalam tabel *coefficients* dapat menunjukkan besarnya kontribusi Komunikasi Interpersonal (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) adalah 0,309 atau 30,9%, sedangkan besarnya kontribusi Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) adalah 0,598 atau 59,8%.

1.3. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

1. Pengaruh Langsung

Hasil dari perhitungan analisis jalur atau *path analysis* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara Komunikasi Interpersonal (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1). Besaran dari pengaruh tersebut yaitu 0,329 dengan nilai signifikansi sebesar 0,038. Berikut ini hasil analisis jalur yang dijelaskan melalui gambar diagram jalur dibawah ini, yaitu:

Gambar 4.2
Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)



2. Pengaruh Tidak Langsung

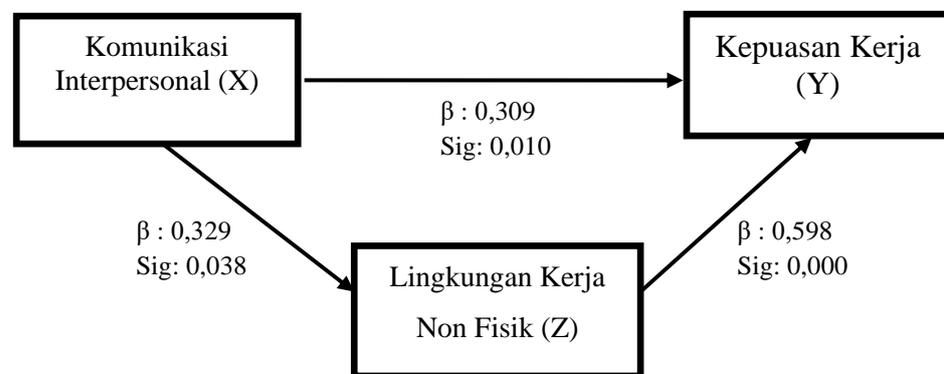
Hasil dari perhitungan analisis jalur atau *path analysis* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung

variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) melalui Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) dengan pengaruh total sebesar:

$$0,329 + (0,309 \times 0,598) = 0,514$$

Berikut ini hasil analisis jalur yang dijelaskan melalui gambar diagram jalur dibawah ini, yaitu:

Gambar 4.3.
Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)



4.3. Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Langsung Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan uji analisis jalur yang telah dilakukan, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) berpengaruh langsung terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y_1) pada Perusahaan Raja Unik. Berdasarkan gambar 4.2, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi atau probabilitas variabel Komunikasi Interpersonal yaitu 0,010 dan nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan yaitu 0,05 atau jika dirumuskan menjadi nilai sig: $0,010 < 0,05$. Distribusi frekuensi jawaban Responden Penelitian pada tabel 4.9 juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan beberapa pernyataan yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja.

Maka dari hasil tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) berpengaruh langsung secara signifikan

terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y_1). Jika komunikasi interpersonal antara karyawan dengan atasan mengalami kerenggangan atau kurang terjalin dengan baik maka kepuasan kerja karyawan akan menurun. Hasil ini juga sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Maulana dan Gumelar (2013:11) yaitu kepuasan kerja dapat terbentuk apabila sesama karyawan di dalam lingkungan kerja yang sama melakukan sikap saling mendukung dan bekerjasama dengan baik. Dalam mendapatkan dukungan sosial, karyawan dapat melakukan berbagai cara, salah satunya melakukan komunikasi interpersonal secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahlan (2016) mengenai komunikasi interpersonal, diperoleh hasil bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, hal tersebut dibuktikan melalui analisis regresi linier sederhana, dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dengan hasil nilai *R square* sebesar 0,605 atau 60,5%, artinya variabel komunikasi Interpersonal mempengaruhi variabel kepuasan kerja sebesar 60,5%, sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dengan demikian, peningkatan Komunikasi Interpersonal akan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Camat Teluk Bintan, Kabupaten Bintan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2017) mengenai komunikasi, motivasi dan kompetensi terhadap kepuasan kerja, diperoleh hasil bahwa komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja. Namun, komunikasi memberikan kontribusi pengaruh yang paling lemah dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja lebih besar dibandingkan dengan pengaruh secara langsung. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi dalam memberikan dampak bagi kepuasan kerja, memerlukan variabel pendukung untuk meningkatkan besaran pengaruhnya.

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab variabel komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja di dalam perusahaan Raja Unik, dapat dilihat dari sisi karakteristik karyawan yang tercantum pada tabel 4.3 dan tabel 4.4, mayoritas karyawan Perusahaan Raja Unik memiliki usia 14 tahun – 21 tahun dengan jumlah sebanyak 22 karyawan (55%). Sisanya, karyawan dengan usia 22 tahun – 29 tahun sebanyak 12 karyawan (30%), usia 30 tahun – 37 tahun sebanyak 5 karyawan (12,5%), usia 38 – 45 tahun sebanyak 1 karyawan (2,5%), dan tidak ada karyawan dengan usia diatas 45 tahun. Selanjutnya, karyawan dengan jenis kelamin pria sebanyak 16 karyawan (40%), dan karyawan dengan jenis kelamin wanita sebanyak 24 karyawan (60%).

Dengan mayoritas karyawan berusia antara 14 tahun – 21 tahun dan berjenis kelamin wanita, komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan rekan kerja atau dengan atasan di dalam perusahaan dapat terjalin dengan baik karena perbedaan usia karyawan pada bagian operasional dengan karyawan pada bagian staf dan manajemen yang tidak terlalu jauh dan mayoritas karyawan yang berjenis kelamin wanita sehingga tidak menimbulkan rasa tidak enak untuk menjalin komunikasi tersebut. Selain itu, jika jumlah karyawan digabungkan, maka karyawan Perusahaan Raja Unik dengan usia 14 tahun – 29 tahun memiliki jumlah sebanyak 32 karyawan atau 80% dari jumlah keseluruhan karyawan perusahaan dan pada usia 14 tahun – 29 tahun tersebut, para karyawan berada pada usia yang produktif untuk bekerja dan menjalin relasi atau meningkatkan hubungan sosial antar pekerja sehingga baik atasan maupun karyawan pada bagian operasional toko di dalam Perusahaan Raja Unik dapat menjalin komunikasi dengan baik dengan tetap memperhatikan etika sopan santun sesuai peraturan perusahaan.

Dalam hal komunikasi, Islam senantiasa mengajarkan kepada umatnya untuk tetap menjalin komunikasi antar sesama manusia. Islam memandang komunikasi sebagai suatu kegiatan yang dapat meningkatkan ketaqwaan seseorang dan mengubah perilaku seseorang menjadi lebih baik yang

berprinsip membawa rahmat bagi semua. Komunikasi dalam Islam mengedepankan moral dan etika dalam penyampaiannya, sehingga tidak membawa dampak negatif bagi pihak yang diajak berkomunikasi. Selain itu, pesan dalam kegiatan komunikasi juga diarahkan langsung kepada inti dari yang ingin disampaikan oleh pemberi pesan sehingga tidak ada waktu yang terbuang sia-sia dan pembicaraan juga tidak sampai mengarah ke hal-hal yang negatif. Hal tersebut menyebabkan ketelitian dan tanggung jawab menjadi faktor yang harus diperhatikan oleh manusia ketika berkomunikasi dengan menyampaikan pesan tertentu kepada lawan bicara. Selain itu, Islam juga senantiasa mengajarkan kepada umatnya untuk berkomunikasi yang sopan terhadap orang yang lebih tua. Islam juga menganjurkan kepada umatnya untuk berkata lemah lembut dan baik kepada sesama. Sebagaimana firman Allah SWT, berikut ini:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا

Artinya: *Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: “Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia. (QS. Al-Isra’:53).*

Berdasarkan tafsir Al-Jalalain, sehubungan dengan makna dari surat Al-Isra’ ayat 53 yaitu (Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku) yang beriman (“Hendaklah mereka mengucapkan) kepada orang-orang kafir, kalimat yang (lebih baik). (Sesungguhnya setan itu menimbulkan perselisihan) yakni kerusakan (di antara mereka). Sesungguhnya setan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia) jelas permusuhannya.

Dari ayat tersebut, dapat diartikan bahwa sebagai seorang muslim, hendaklah tetap berbicara dengan kalimat dan tutur kata yang baik dengan sesama manusia. Dengan kalimat yang disampaikan dengan baik maka komunikasi akan berjalan dengan lancar tanpa adanya kesalahan

penerimaan informasi yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Tidak hanya dalam hal menyampaikan pesan dalam komunikasi saja, tetapi isi dari pesan atau perkataan juga harus benar dan tidak ada unsur kebohongan. Berbicara dengan kalimat yang baik tanpa ada rekayasa juga dinyatakan pada firman Allah SWT, berikut ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar. (QS. Al-Azhab:70)*

Berdasarkan tafsir Al-Jalalain, sehubungan dengan makna dari surat Al-Azhab ayat 70 yaitu (Hai orang-orang yang beriman!, bertakwalah kamu sekalian kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar) yaitu perkataan yang tidak menyalahi.

Dari ayat tersebut, dapat diartikan bahwa sebagai seorang muslim, hendaklah kita menyampaikan informasi yang benar dan tidak ada kedustaan pada saat berkomunikasi yang dapat menyebabkan kerugian bagi kedua pihak. Jika seseorang menerima informasi yang tidak benar, maka seseorang tersebut dapat menyebabkan kerugian juga bagi orang lain yang membutuhkan informasi tersebut. Maka dari itu, perkataan yang benar dengan penyampaian informasi yang baik dapat memberikan kemaslahatan bagi kedua pihak yang bersangkutan.

Dari beberapa ayat diatas, dapat menjadi gambaran bagi Perusahaan Raja Unik untuk terus meningkatkan tingkat komunikasi yang baik, khususnya pada para karyawan di bagian staf & manajemen kepada karyawan di bagian operasional. Dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik, maka dapat menyebabkan hubungan antar karyawan terjalin dengan baik sehingga memberikan kepuasan kerja tersendiri bagi karyawan. Selain itu juga, dapat memberikan kesempatan bagi para karyawan di bagian operasional untuk menyampaikan beberapa keluhan terkait operasional bisnis perusahaan.

4.3.2 Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja melalui Lingkungan Kerja Non Fisik

Berdasarkan uji analisis jalur yang telah dilakukan, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal (X_1) mempunyai pengaruh terhadap variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) pada Perusahaan Raja Unik. Berdasarkan gambar 4.3, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi atau probabilitas variabel Komunikasi Interpersonal terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik yaitu 0,038 dan nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan yaitu 0,05 atau jika dirumuskan menjadi nilai sig: $0,038 < 0,05$. Hasil ini juga sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Mangkunegara dan Prabu (2011:105) yaitu lingkungan kerja non fisik adalah semua aspek fisik psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas, lingkungan kerja non-fisik terdiri dari dua kategori yaitu lingkungan kerja temporal dan lingkungan kerja psikologis. Komunikasi yang baik dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non-fisik yang baik, misalnya, hubungan dengan sesama karyawan, hubungan karyawan dengan pemimpinnya, dan lain-lain. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain atau pimpinan berjalan dengan baik, maka karyawan merasa lebih nyaman berada di dalam lingkungan kerja tersebut.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahri (2018:10) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada Lingkungan Kerja dalam Perspektif Islam” mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam lingkungan kerja. Setiap anggota dalam organisasi akan dapat melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan memenuhi target kerja apabila komunikasi interpersonal terjalin dengan efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, baik hubungan antar rekan maupun hubungan antara atasan dengan bawahan. Jika komunikasi interpersonal antara karyawan dengan karyawan lain terjalin dengan baik, maka lingkungan kerja non-

fisik antar karyawan lain akan semakin baik. Namun, jika komunikasi interpersonal antara karyawan dengan karyawan tidak terjalin dengan baik, maka lingkungan kerja non-fisik antar karyawan akan semakin menurun atau tidak kondusif sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja.

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab variabel komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap lingkungan kerja non-fisik di dalam perusahaan Raja Unik. Selain faktor usia karyawan dan mayoritas karyawan yang berjenis kelamin wanita, faktor jabatan karyawan juga menjadi salah satu faktor yang penting dalam pembentukan lingkungan kerja non-fisik melalui komunikasi interpersonal. Berdasarkan tabel 4.7, dapat dijelaskan bahwa responden dengan jabatan staf sebanyak 8 karyawan (20%), responden dengan jabatan supervisor sebanyak 3 karyawan (7,5%), responden dengan jabatan pramuniaga sebanyak 20 karyawan (50%), responden dengan jabatan gudang sebanyak 2 karyawan (5%), responden dengan jabatan kasir sebanyak 4 karyawan (10%) dan responden dengan jabatan lain-lain sebanyak 3 karyawan (7,5%). Dari jumlah keseluruhan karyawan tersebut, ditempatkan ke toko cabang yang berbeda-beda, dengan Supermarket Raja Unik Kediri memiliki jumlah karyawan sebanyak 28 karyawan dan Supermarket Raja Unik Blitar memiliki jumlah karyawan sebanyak 12 karyawan. Penyebab jabatan karyawan di dalam perusahaan menjadi salah satu faktor dalam pembentukan lingkungan kerja non-fisik yaitu dari segi intensitas pertemuan karyawan dengan karyawan lainnya. Ketika suatu karyawan bertemu langsung dengan rekan kerja atau karyawan lainnya di lingkungan kerja, maka kesempatan untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan karyawan tersebut semakin besar. Berdasarkan tabel 4.2, bahwa rata-rata jam kerja karyawan di Perusahaan Raja Unik yaitu 8 jam per hari dengan hari kerja yaitu senin sampai dengan minggu. Dengan jam kerja karyawan sebanyak 8 jam per hari dan bekerja pada hari senin sampai dengan minggu, maka kesempatan karyawan untuk bertemu langsung atau

bertatap muka dan melakukan komunikasi antar karyawan semakin besar. Dari komunikasi tersebut, maka satu karyawan dengan karyawan lainnya akan mempunyai kesempatan untuk mengenal satu sama lain dan mulai menjalin hubungan antar rekan kerja.

Selanjutnya, uji analisis jalur juga digunakan untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) pada Perusahaan Raja Unik. Berdasarkan gambar 4.3, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi atau probabilitas variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) yaitu 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan yaitu 0,05 atau jika dirumuskan menjadi nilai sig: $0,000 < 0,05$. Hasil ini juga sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Robbins (2011:110) yang berpendapat bahwa lingkungan kerja seorang karyawan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya. Lingkungan kerja terutama lingkungan kerja non fisik yang buruk, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, dengan menciptakan lingkungan kerja non fisik yang baik dan nyaman, dimana hubungan antar rekan kerja tetap harmonis di dalam organisasi, dapat menjadi pemicu terjalinnya kerjasama kerja karyawan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fath (2015:01) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Hotel Bintang Dua di Yogyakarta)” mengungkapkan bahwa lingkungan kerja non fisik yang baik dapat berdampak baik terhadap tingkat disiplin kerja dan akan terjalin kerjasama yang baik di dalam perusahaan, sehingga akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, jika tingkat lingkungan kerja non fisik dalam kondisi tidak baik, maka tingkat kepuasan kerja akan menurun.

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab variabel lingkungan kerja non-fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja di dalam perusahaan Raja Unik. Selain faktor usia karyawan, mayoritas karyawan yang berjenis kelamin wanita, jabatan karyawan di dalam perusahaan, faktor lama bekerja atau masa kerja karyawan juga menjadi salah satu faktor yang penting. Berdasarkan tabel 4.6, dapat dijelaskan bahwa responden dengan masa kerja 1 tahun sebanyak 30 karyawan (75%), responden dengan masa kerja 2 tahun sebanyak 6 karyawan (15%) dan responden dengan masa kerja 3 tahun sebanyak 4 karyawan (10%). Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa rata-rata mayoritas responden atau karyawan Perusahaan Raja Unik telah bekerja selama 1 tahun. Dengan masa kerja yang lebih panjang, hubungan antar karyawan yang terjalin di dalam perusahaan semakin panjang dan semakin baik. Dengan hubungan antar karyawan yang semakin baik, maka kepuasan kerja dapat meningkat dan karyawan tersebut merasa nyaman dalam bekerja di perusahaan.

Dengan demikian, maka pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja melalui Lingkungan Kerja Non Fisik, sehingga variabel Lingkungan Kerja Non Fisik dapat digunakan sebagai variabel intervening. Karyawan yang memiliki komunikasi interpersonal dengan lingkungan kerja non-fisik yang baik di dalam perusahaan, maka karyawan tersebut memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam hal lingkungan kerja non fisik, Islam senantiasa mengajarkan kepada umatnya untuk tetap menjalin silaturahmi antar sesama manusia. Dengan tetap terciptanya silaturahmi yang baik di dalam suatu lingkungan, maka lingkungan tersebut dapat menciptakan ketenangan dan kenyamanan bagi para penghuninya. Sebagaimana firman Allah Swt, berikut ini:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: *“Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS Al-Hujurat: 10)*

Berdasarkan tafsir Al-Jalalain, sehubungan dengan makna dari surat Al-Hujurat ayat 10 yaitu sesungguhnya orang-orang yang beriman itu bersaudara, dan persaudaraan dalam agama Islam itu memiliki konsekuensi atas kalian (Wahai orang-orang yang beriman) untuk mendamaikan antara dua saudara kalian yang sedang bertikai atau berselisih. Bertakwalah kepada Allah dengan mengerjakan segala perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya, dengan harapan kalian akan dirahmati.

Dari ayat tersebut, dapat diartikan bahwa kita sebagai sesama manusia terutama yang beragama muslim, agar memelihara perdamaian diantara kita. Ketika ada seseorang yang berselisih paham, usahakan kita sebagai manusia untuk melerai dan mencairkan suasana agar kedua belah pihak tidak termakan emosi. Dengan terciptanya suasana yang tenang dan nyaman di lingkungan kita, diharapkan akan terciptanya kedamaian bagi orang-orang yang ada di lingkungan tersebut. Seorang manusia pasti tidak luput dari kesalahan, baik dalam hal perkataan maupun perbuatan. Maka dari itu, kita baik sebagai manusia maupun karyawan di dalam suatu lingkungan kerja untuk tetap memelihara kesabaran dan tidak menciptakan konflik-konflik dari perkataan dari seorang karyawan yang mengakibatkan beberapa pihak akan mengalami kerugian dan ketidaknyamanan.

Islam juga mengajak para umatnya untuk tidak memiliki prasangka-prasangka tertentu terhadap umat lainnya. Sebagaimana firman Allah SWT, berikut ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِشْمٌ ۖ وَ لَا تَجَسَّسُوا وَ لَا يَغْتَبِ بَّعْضُكُم بَعْضًا ۚ أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ ۚ وَ انْفُؤا لِلَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ حَلِيمٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. Dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati?, Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang.*

Dari ayat tersebut, dapat diartikan bahwa kita sebagai orang yang beriman hendaknya tidak berprasangka terhadap apapun yang dilakukan oleh orang lain. Kita juga hendaknya tidak mengunjing orang lain dengan sesuatu yang tidak diakuinya, sekalipun hal yang dipergunjingkan itu benar ada padanya. Maka dari hal tersebut, kita justru harus banyak bertobat kepada Allah SWT ketika kita semasa hidup selalu berprasangka maupun berkata yang tidak baik terhadap perilaku orang lain. Dari beberapa ayat diatas, dapat menjadi gambaran bagi para karyawan di dalam Perusahaan Raja Unik untuk terus memelihara hubungan antar rekan kerja maupun hubungan dengan atasan, serta tidak berkata yang tidak pantasnya untuk diucapkan pada orang lain. Dengan terpeliharanya hubungan antar karyawan yang baik, maka operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja masing-masing karyawan di dalam perusahaan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dengan melakukan pembuktian hipotesis yang diduga pada penelitian ini mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik pada Perusahaan Raja Unik, maka di dalam penelitian, dapat disimpulkan bahwa kedua hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini semua diterima. Kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah, dapat dilihat sebagai berikut :

1. Komunikasi Interpersonal berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Raja Unik. Hal ini disebabkan karena nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja.
2. Terdapat pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja melalui Lingkungan Kerja Non Fisik. Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik, sedangkan Lingkungan Kerja Non Fisik mempengaruhi Kepuasan Kerja, masing-masing nilai signifikan pada tiap hubungan antar variabel tersebut memiliki nilai lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Lingkungan Kerja Non Fisik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disusun saran bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Raja Unik

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diajukan yaitu Manajer Sumber Daya Manusia selaku pelaksana tunggal (plt) Kepala Manajer Perusahaan Raja Unik diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan komunikasi interpersonal antar karyawan, karena berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal menjadi salah satu variabel yang memiliki nilai rendah dalam mempengaruhi Kepuasan Kerja. Dalam menciptakan komunikasi interpersonal antar karyawan, manajer sumber daya manusia (SDM) selaku pelaksana tunggal (plt) Kepala Manajer di Perusahaan Raja Unik dapat menciptakan kegiatan yang dihadiri oleh para karyawan dengan intensitas kegiatan yang lebih banyak sehingga dari kegiatan tersebut dapat menjadi sarana bagi karyawan untuk menjalin komunikasi lebih intens dan lebih nyaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan Lingkungan Kerja Non Fisik yang dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan, maka peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai lingkungan kerja non fisik di perusahaan lain diharapkan dapat mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti stres kerja, budaya organisasi, atau gaya kepemimpinan dengan tetap menggunakan lingkungan kerja non fisik sebagai variabel penelitian serta menggunakan alat analisis yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qahthani, Sa'id. 2006. *Menjadi Dai yang Sukses*. Jakarta: Qisthi Press.
- Annakis, J., Lobo, A., dan Pillay, S. 2011. *Exploring monitoring, work environment and flexibility as predictors of job satisfaction within Australian call centres. (International Journal of Business and Management, Vol 6 No.8, 75)*.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, Andini Nur. 2018. *Peran Komunikasi Antar Pribadi pada Lingkungan Kerja dalam Perspektif Islam (Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama, Fakultas Ilmu Sosial, UIN SU Medan, Vol 1 No.1, 128)*
- Bordi, Laura. 2018. *Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work (Nordic Journal of Working Life Studies, Vol 8 No.3, 29-48)*
- Budyatna, Muhammad. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*, Edisi Kelima. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Diasmoro, Okky. 2016. *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung (Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, Fakultas Psikologi, UMM Malang, Vol 5 No.1)*
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fath, Robby Alam. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja, Studi pada Karyawan Hotel Bintang Dua di Yogyakarta (Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI), Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Vol 4 No.4)*.
- Gibson, J.L., Ivan Cevich and Donnelly. 2012. *Organisasi dan Manajemen: perilaku, struktur, proses, Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.

- Gitosudarmo, Indriyo dan Mulyono, Agus. 2001. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Gumay, Syifa Aulia., Hermani, Agus. 2018. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Euro Management Indonesia*. (Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Vol 7 No.3, 37).
- Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Dua. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1984. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardjana, Agus M. 2007. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Jogjakarta: Penerbit Kanisius.
- Hasan, Muhammad Tolhah. 2005. *Islam dalam Perspektif Sosio Kultural*. Jakarta: Lantabora Press.
- Izzah, Nidaul., Rini, Novita., Poernomo, Baby. 2019. *The Influence of Non-Physical Work Environment and Job Characteristics on Employee Performance at PT. Daliatex Kusuma (International Journal of Social Sciences Perspectives)*, Vol 4 No.1, 22-37)
- Kisworo, Bagus. 2012. *Hubungan antara Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sanggar Kegiatan Belajar Eks Karasidenan Semarang, Jawa Tengah* (Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta, 75)
- Lewa, K., Iip, Idham, Eka dan Subowo. 2005. *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pertamina (Persero) Daerah Operasi Hulu Jawa Bagian Barat Cirebon*. (Jurnal SINERGI: Kajian Bisnis dan Manajemen Edisi Khusus, 235).
- Liliweri, alo.1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Lunandi, A.G. 1989. *Komunikasi Mengena*. Yogyakarta: Kanisius
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior: An Evidence – Based Approach*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- _____. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Jakarta: Salemba Empat.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan kelima. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiana. 2005. *Manajemen Produksi*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Masyhur, Mustafa. 2001. *7 Tahapan Dakwah Fardiyah*. Jakarta: Alti-Syom Cahaya Ummat.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Dedy. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir, M, et al. 2009. *Metode Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Nitisemito, Alex S. 2006. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis, Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Riyadi, Heru. 2017. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja serta implikasinya pada Kinerja Dosen pada Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat*. (Jurnal *Tourism and Hospitality Essentials*, Vol 7 No.2, 73).
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2010. *Manajemen, Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____ dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sahlan. 2016. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pegawai terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Camat Teluk Bintan, Kabupaten Bintan*. (Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima*. Bandung: Refika Aditama.
- Sihombing, S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sondang P, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto, Ahmad Sani dan Vivin Maharani. 2013. *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang: UNNES Press.
- Sumantri, Arif. 2010. *Kesehatan Lingkungan dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Suryabrata, Sumadi. 2006. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tanjung, Hendri dan Didin Hafidhuddin. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Utami, Dwi (2010). *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Studi Kasus di CV. Sinar Bintang Gemilang*. (Jurnal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Vol 2 No.2, 1-16).
- Veithzal, Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- _____.2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Wahyuni, Setia., Widodo, Suparno Eko., Retnowati, Rita. 2016. *The Relationship Interpersonal Communication, Working Motivation and Transformational Leadership to Teachers' Job Satisfaction (International Journal of Managerial Studies and Research, Vol 4 No.8, 89-93)*.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.

Wongkar, Octo Bayu Putra., Sepang, Jantje L., Loindong, Sjendry S.R. 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank SulutGO* (Jurnal EMBA, Vol 6 No.4, 3338 – 3347)

Wursanto, I. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi, Edisi Dua*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN



CV. MAHARAJA

Jl. HOS Cokroaminoto 199, Kelurahan Burengan, Kota Kediri
Kode Pos 64131 Telp. (0354) 4526012
maharaja.group@yahoo.com



Nomor : 020/SK-RU/KDR/VII/2020
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonann Ijin Penelitian

Kediri , 06 Juli 2020

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN-Malang)

Di -

Tempat

Dengan Hormat,

Menanggapi surat ijin penelitian nomor B-3284/FEK.1/PP.00.9/03/2020 tanggal 09 Maret 2020, kepada saudara ;

No	Nama	NPM	Judul Penelitian
1.	Ahmad Alfian N H	14510074	Pengaruh Komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja dengan lingkungan kerja non fisik sebagai variabel intervening (Studi pada perusahaan RAJA UNIK)

Dengan ini kami mengijinkan saudara tersebut di atas untuk melakukan / melaksanakan tugas penelitian di perusahaan kami.
Informasi lebih lanjut bisa menghubungi HRD CV. Maharaja (085755732979) pada hari rabu, 15 Juli 2020.

Demikian surat balasan kami.

Pimpinan

CV. MAHARAJA

Jl. HOS Cokroaminoto No.199 Burengan, Perantren Kota Kediri

Dewi Andalusia SM
Manajer

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN DIMEDIASI LINGKUNGAN KERJA NON FISIK
PERUSAHAAN RAJA UNIK

Assalamualaikum Wr.Wb,

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang saya hormati, perkenalkan nama saya, Ahmad Alfian. Saya dari mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, jurusan Manajemen sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening”.

Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Saya mengucapkan terima kasih banyak atas partisipasi dan kesediaan anda karena anda telah menjadi responden dan bersedia untuk mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan tidak akan mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap anda. Kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini akan sangat membantu penelitian saya, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, saya mengucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Usia : 14 - 21 tahun 22 - 29 tahun 30 - 37 tahun
 38 - 45 tahun > 45 tahun
- Status Kawin : Belum Kawin Kawin
- Jabatan : Manajer Staf Supervisor
 Pramuniaga Gudang Kasir
 Lain-Lain:
- Masa Kerja : tahun
- Pendapatan per bulan : < Rp. 2.000.000 Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000
 > Rp. 4.000.000
- Cabang : Blitar Kediri (Kantor Pusat)
 Tulungagung Kediri

II. Petunjuk Pengisian

1. Identitas Responden akan **dirahasiakan** oleh peneliti.
2. Kuesioner ini terdiri dari 30 pernyataan yang memiliki 5 pilihan jawaban.
3. Setiap pertanyaan diisi dengan 1 jawaban.
4. Berilah tanda centang (√) pada kolom penilaian yang telah disediakan.
5. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan sejujur-jujurnya.
6. Keterangan pada Skala Penilaian, yaitu:
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

No	Pernyataan	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
Keterbukaan (X_{1.1})						
1	Pimpinan saya bersedia dalam menyampaikan seluruh informasi mengenai operasional perusahaan.					
2	Pimpinan saya bersedia memberikan reaksi ketika berkomunikasi dengan saya.					
Empati (X_{1.2})						
3	Pimpinan saya menggunakan ekspresi atau gerak tubuh yang aktif dalam berkomunikasi.					
4	Pimpinan saya mampu memberikan simpati atau motivasi kepada para karyawan.					
Sikap Mendukung (X_{1.3})						
5	Pimpinan saya memberikan perhatian penuh ketika berkomunikasi.					
6	Pimpinan saya memberikan dukungan penuh kepada seluruh karyawan melalui komunikasi verbal atau non-verbal.					
Sikap Positif (X_{1.4})						
7	Pimpinan saya memberikan pujian atau penghargaan kepada saya melalui komunikasi.					
8	Pimpinan saya bersedia untuk berkomunikasi setelah jam pulang kerja					
Kesetaraan (X_{1.5})						
9	Pimpinan saya tidak memandang jabatan dalam bersosialisasi dengan para karyawan.					
10	Pimpinan saya tidak memandang lama masa kerja dalam bersosialisasi dengan para karyawan.					

Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Pekerjaan (Y_{1.1})					
11	Saya memiliki pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan saya.				
12	Saya merasa puas dengan pembagian jam kerja saya.				
Gaji (Y_{1.2})					
13	Saya merasa puas dengan tingkat gaji yang diberikan oleh karyawan.				
14	Saya merasa puas dengan tunjangan karyawan yang telah diberikan oleh perusahaan.				

Promosi (Y1.3)						
15	Para karyawan memiliki kesempatan yang setara untuk mendapatkan promosi jabatan.					
16	Para karyawan memiliki kesempatan untuk mengajukan permohonan mutasi tempat kerja atau rotasi jam kerja.					
Atasan atau Supervisor (Y1.4)						
17	Saya merasa puas dengan bimbingan atau arahan kerja dari pimpinan saya.					
18	Saya merasa puas atas dukungan moral yang diberikan oleh pimpinan saya.					
Rekan Kerja (Y1.5)						
19	Saya memiliki rekan kerja yang dapat bekerjasama dengan baik.					
20	Saya merasa puas dengan hubungan antar karyawan di dalam perusahaan yang terjalin harmonis.					

Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z)

Hubungan Karyawan dengan Atasan (Z1.1)						
21	Pimpinan saya sering memberikan dukungan atau bimbingan kerja.					
22	Pimpinan saya bersedia memberikan bantuan untuk seluruh karyawan yang mengalami kesulitan.					
23	Pimpinan saya memberikan kepercayaan kepada para karyawan.					
24	Pimpinan saya memperlakukan seluruh karyawan secara adil.					
25	Pimpinan saya bersedia untuk melakukan pemeriksaan pada tugas-tugas yang dikerjakan oleh seluruh karyawan					
Hubungan Karyawan dengan Rekan Kerja (Z1.2)						
26	Saya memiliki hubungan yang akrab dengan seluruh rekan kerja saya di lingkungan kerja.					
27	Saya merasa kerjasama antar karyawan di dalam lingkungan kerja terjalin dengan baik.					
28	Saya merasa hubungan yang baik dengan rekan kerja lebih penting dari gaji.					
29	Saya merasa penerapan <i>teamwork</i> di dalam lingkungan kerja telah diterapkan dengan baik oleh rekan kerja saya.					
30	Saya merasa antar rekan kerja saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan di dalam lingkungan kerja.					

Lampiran 4. Tabulasi Hasil Kuesioner Responden terhadap Komunikasi Interpersonal

No	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X
1	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	41
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
8	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
9	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
10	4	4	5	5	2	4	3	4	5	4	40
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
12	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	38
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	36
15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
16	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
17	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
18	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	36
19	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
27	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	40
28	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
30	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
32	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	40
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	39
35	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
37	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	38

38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	40
39	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	44
40	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44

Lampiran 5. Tabulasi Hasil Kuesioner Responden terhadap Kepuasan Kerja

No.	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2	Y1.4.1	Y1.4.2	Y1.5.1	Y1.5.2	Y
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	40
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
6	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
7	4	3	3	3	4	2	3	2	4	4	32
8	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	34
9	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	30
10	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40
11	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	30
12	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
13	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	30
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
15	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	43
16	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	40
17	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	36
18	3	4	3	3	3	2	4	4	5	3	34
19	3	3	2	2	4	3	4	4	5	5	35
20	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	40
21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
23	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	31
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
27	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	33
28	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	31
29	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	33
30	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	32
31	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	33
32	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	34

33	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	34
34	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	32
35	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	36
36	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	32
37	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	32
38	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34
39	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	35
40	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36

Lampiran 6. Tabulasi Hasil Kuesioner Responden terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik

No.	Z1.1.1	Z1.1.2	Z1.1.3	Z1.1.4	Z1.1.5	Z1.2.1	Z1.2.2	Z1.2.3	Z1.2.4	Z1.2.5	Z
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	46
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
7	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	29
8	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
9	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	34
10	5	4	3	5	5	3	4	2	4	4	39
11	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	34
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39
13	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
14	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
15	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
18	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	42
19	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	42
20	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
25	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35
26	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
27	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	35

28	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
29	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
30	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
31	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
32	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	36
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
34	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
35	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	36
36	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
37	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
40	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35

Lampiran 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Komunikasi Interpersonal

No.	Item	Frekuensi Jawaban Responden					Σ	Prosentase Jawaban Responden (%)					Σ (%)	\bar{X}
		STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
1	X _{1.1.1}	-	-	1	27	12	40	-	-	2,5	67,5	30	100	4,27
2	X _{1.1.2}	-	-	2	32	6	40	-	-	5	80	15	100	4,10
3	X _{1.2.1}	-	-	11	25	4	40	-	-	27,5	62,5	10	100	3,82
4	X _{1.2.2}	-	-	1	29	10	40	-	-	2,5	72,5	25	100	4,22
5	X _{1.3.1}	-	1	12	27	-	40	-	2,5	30	67,5	-	100	3,65
6	X _{1.3.2}	-	-	10	29	1	40	-	-	25	72,5	2,5	100	3,77
7	X _{1.4.1}	-	-	11	23	6	40	-	-	27,5	57,5	15	100	3,87
8	X _{1.4.2}	-	-	16	23	1	40	-	-	40	57,5	2,5	100	3,62
9	X _{1.5.1}	-	-	2	30	8	40	-	-	5	75	20	100	4,15
10	X _{1.5.2}	-	-	-	37	3	40	-	-	-	92,5	7,5	100	4,07

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Kerja

No.	Item	Frekuensi Jawaban Responden					Σ	Prosentase Jawaban Responden (%)					Σ (%)	\bar{X}
		STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
1	Y _{1.1.1}	-	-	15	23	2	40	-	-	37,5	57,5	5	100	3,67
2	Y _{1.1.2}	-	-	19	19	2	40	-	-	47,5	47,5	5	100	3,57
3	Y _{1.2.1}	-	6	30	4	-	40	-	15	75	10	-	100	2,95
4	Y _{1.2.2}	-	7	29	4	-	40	-	17,5	72,5	10	-	100	2,92
5	Y _{1.3.1}	-	-	25	13	2	40	-	-	62,5	32,5	5	100	3,42
6	Y _{1.3.2}	-	15	18	6	1	40	-	37,5	45	15	2,5	100	2,82
7	Y _{1.4.1}	-	-	10	27	3	40	-	-	25	67,5	7,5	100	3,82
8	Y _{1.4.2}	-	1	20	16	3	40	-	2,5	50	40	7,5	100	3,52
9	Y _{1.5.1}	-	-	5	30	5	40	-	-	12,5	75	12,5	100	4,00
10	Y _{1.5.2}	-	-	10	27	3	40	-	-	25	67,5	7,5	100	3,82

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Lingkungan Kerja Non-Fisik

No.	Item	Frekuensi Jawaban Responden					Σ	Prosentase Jawaban Responden (%)					Σ (%)	\bar{X}
		STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS		
1	Z _{1.1.1}	-	-	19	19	2	40	-	-	47,5	47,5	5	100	3,57
2	Z _{1.1.2}	-	2	20	18	-	40	-	5	50	45	-	100	3,40
3	Z _{1.1.3}	-	-	24	15	1	40	-	-	60	37,5	2,5	100	3,42
4	Z _{1.1.4}	-	1	17	20	2	40	-	2,5	42,5	50	5	100	3,57
5	Z _{1.1.5}	-	-	7	31	2	40	-	-	17,5	77,5	5	100	3,87
6	Z _{1.2.1}	-	-	6	28	6	40	-	-	15	70	15	100	4,00
7	Z _{1.2.2}	-	1	11	24	4	40	-	2,5	27,5	60	10	100	3,77
8	Z _{1.2.3}	-	2	25	11	2	40	-	5	62,5	27,5	5	100	3,32
9	Z _{1.2.4}	-	1	7	30	2	40	-	2,5	17,5	75	5	100	3,82
10	Z _{1.2.5}	-	-	8	27	5	40	-	-	20	67,5	12,5	100	3,92

Lampiran 8. Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X_1)

		Total X_1
X1.1.1	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
X1.1.2	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
X1.2.1	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	40
X1.2.2	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
X1.3.1	Pearson Correlation	.436**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	40
X1.3.2	Pearson Correlation	.437**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	40
X1.4.1	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
X1.4.2	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

X1.5.1	Pearson Correlation	.366*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	40
X1.5.2	Pearson Correlation	.471**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	40
Total X1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y₁)

		Total Y1
Y1.1.1	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Y1.1.2	Pearson Correlation	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Y1.2.1	Pearson Correlation	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Y1.2.2	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	40
Y1.3.1	Pearson Correlation	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

Y1.3.2	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Y1.4.1	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Y1.4.2	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Y1.5.1	Pearson Correlation	.516**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	40
Y1.5.2	Pearson Correlation	.461**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	40
Total Y1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z₁)

		Total Z1
Z1.1.1	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Z1.1.2	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	40
Z1.1.3	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

Z1.1.4	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Z1.1.5	Pearson Correlation	.467**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	40
Z1.2.1	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Z1.2.2	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Z1.2.3	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Z1.2.4	Pearson Correlation	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Z1.2.5	Pearson Correlation	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Total Z1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9. Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (Z_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	10

2. Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (Y_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	10

3. Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	10

Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Kerja	Lingkungan Kerja Non-Fisik
N		40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	39.50	34.55	36.70
	Std. Deviation	2.755	3.728	3.376
Most Extreme Differences	Absolute	.132	.134	.132
	Positive	.132	.134	.115
	Negative	-.102	-.103	-.132
Test Statistic		.132	.134	.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 ^c	.070 ^c	.076 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.18724099
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.109
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42875082
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.088
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Linieritas (Deviation from Linearity)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Lingkungan Kerja Non-Fisik * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	(Combined)	95.614	9	10.624	.914	.527
		Linearity	10.976	1	10.976	.944	.339
		Deviation from Linearity	84.638	8	10.580	.910	.521
	Within Groups		348.786	30	11.626		
Total			444.400	39			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kerja * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	(Combined)	193.614	9	21.513	1.853	.099
		Linearity	53.635	1	53.635	4.620	.040
		Deviation from Linearity	139.979	8	17.497	1.507	.196
	Within Groups		348.286	30	11.610		
Total			541.900	39			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kerja * Lingkungan Kerja Non-Fisik	Between Groups	(Combined)	392.308	13	30.178	5.245	.000
		Linearity	265.664	1	265.664	46.174	.000
		Deviation from Linearity	126.645	12	10.554	1.834	.095
	Within Groups		149.592	26	5.754		
Total			541.900	39			

Lampiran 11. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

1. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26.296	4.865		5.405	.000
Komunikasi Interpersonal	.280	.130	.329	2.151	.038

a. Dependent Variable: Lingkungan Kerja Non Fisik

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	48.218	1	48.218	4.625	.038 ^b
Residual	396.182	38	10.426		
Total	444.400	39			

a. Dependent Variable: Lingkungan Kerja Non Fisik

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Model Summary

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.329 ^a	.109	.085	3.229

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

2. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.482	4.997		-.097	.924
Komunikasi Interpersonal	.290	.106	.309	2.725	.010
Lingkungan Kerja Non Fisik	.661	.125	.598	5.274	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	311.846	2	155.923	25.077	.000 ^b
Residual	230.054	37	6.218		
Total	541.900	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik, Komunikasi Interpersonal

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.575	.553	2.494

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik, Komunikasi Interpersonal

BUKTI KONSULTASI

Nama : Ahmad Alfian Nuril Hasan

NIM / Jurusan : 14510074 / Manajemen

Pembimbing : Dr. Siswanto, S.E., M.Si

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perusahaan Raja Unik)

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Bimbingan	Tahun Akademik	Semester	Status	Aksi
1	2019-07-19	Dr. SISWANTO, M.Si	Konsultasi Outline Skripsi & BAB I	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
2	2019-08-07	Dr. SISWANTO, M.Si	Revisi BAB I	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
3	2019-08-30	Dr. SISWANTO, M.Si	Konsultasi BAB I, BAB II, BAB III	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
4	2019-10-09	Dr. SISWANTO, M.Si	Revisi BAB II & BAB III	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
5	2019-10-10	Dr. SISWANTO, M.Si	Konsultasi BAB II, BAB III & Persetujuan Seminar Proposal Skripsi	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
6	2019-11-06	Dr. SISWANTO, M.Si	Konsultasi Instrumen Penelitian / Kuesioner	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
7	2019-11-07	Dr. SISWANTO, M.Si	Revisi & Persetujuan Kuesioner Penelitian	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
8	2019-11-15	Dr. SISWANTO, M.Si	ACC Proposal Skripsi	2019/2020	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
9	2020-08-13	Dr. SISWANTO, M.Si	Konsultasi BAB IV dan BAB V	2020/2021	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
10	2020-08-18	Dr. SISWANTO, M.Si	Revisi BAB IV dan BAB V	2020/2021	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
11	2020-08-24	Dr. SISWANTO, M.Si	Revisi BAB I, II, III, IV dan V	2020/2021	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -

Malang, 24 Desember 2020
Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Agus Sucipto, M.M
NIP. 19670816 200312 1 001

BIODATA PENELITI

- Data Pribadi

Nama Lengkap : Ahmad Alfian Nuril Hasan
Tempat, Tgl Lahir : Malang, 18 April 1996
Alamat : Jl. Kertanegara Barat IV No.2, Singosari
Nomor Handphone : 081554730608
E-mail : ahmadalfian.nh@gmail.com



- Pendidikan Formal

2000 – 2002 : TK Trisula Perwari Singosari
2002 – 2008 : SD Negeri Pagentan 1 Singosari
2008 – 2011 : SMP Negeri 11 Malang
2011 – 2014 : SMA Negeri 10 Malang
2014 – 2020 : Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

- Pendidikan Non – Formal

2014 – 2015 : Program Pengembangan Bahasa Arab (PPBA) – UIN Maliki Malang.
2015 – 2016 : Program Pengembangan Bahasa Inggris (PPBI) – UIN Maliki Malang.
2016 : Sekolah Pasar Modal 2016, Bursa Efek Indonesia (KP Surabaya).

- Pengalaman Organisasi

2017 – 2018 : Asisten Laboratorium, Galeri Investasi BEI – UIN Maliki Malang.
2018 – 2020 : Supervisor, Galeri Investasi Syariah BEI – UIN Maliki Malang.

- Aktivitas dan Pelatihan

1. Panitia Sekolah Pasar Modal 2019 (Divisi Dokumentasi).
2. Panitia Relaunching GI BEI – UIN Maliki Malang, 13 September 2018 (Divisi Dokumentasi).
3. Partisipan Indonesia Investment Festival 2018 (INVESTIVAL) by Bursa Efek Indonesia - KP Surabaya (26 Oktober 2018).
4. Narasumber Edukasi Pasar Modal 2018, GI BEI – UIN Maliki Malang (Februari – April 2018).
5. Panitia Seminar Nasional Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan 2018 – Fakultas Ekonomi, UIN Maliki Malang.
6. Panitia 6th ICONIES 2018 – Fakultas Ekonomi, UIN Maliki Malang.

Lampiran 14

Uji Turnitin dan Bebas Plagiarisme

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA DENGAN LINGKUNGAN KERJA NON
FISIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
PERUSAHAAN RAJA UNIK)

ORIGINALITY REPORT

9%	11%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	5%
2	core.ac.uk Internet Source	2%
3	docobook.com Internet Source	1%
4	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
5	pt.scribd.com Internet Source	1%



KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, SE., M.SA
NIP : 19761210 200912 2 001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Alfian Nuril Hasan
NIM : 14510074
Handphone : 085604018480
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Email : ahmadalfian.nh@gmail.com
Judul Skripsi : "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja dengan Lingkungan Kerja Non Fisik sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Raja Unik)"

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
9%	11%	3%	4%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Desember 2020
UP2M

Zuraidah, SE., M.SA
NIP 197612102009122 001