

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang kesehatan untuk memenuhi pelayanan kesehatan pada masyarakat di suatu wilayah. Rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan harus bisa mengoptimalkan pelayanannya kepada para konsumen atau masyarakat yang ingin memperoleh bantuan di bidang pelayanan kesehatan. Akan tetapi, sebuah Rumah Sakit tidak akan bisa memberikan pelayanan yang optimal jika tidak ditunjang oleh Sumber Daya yang memadai. Sumber daya manusia adalah unsur yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, karena sumber daya manusia dapat memberikan tenaga, potensi, kreatifitas, usaha, dan beberapa hal lain yang dapat membantu kemajuan sebuah Rumah Sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan memiliki peran yang strategis dalam menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkualitas untuk berkarya dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dewasa ini peran tersebut semakin menonjol mengingat munculnya perubahan – perubahan epidemiologi penyakit, struktur demografis, perkembangan IPTEK, struktur sosio – ekonomi masyarakat, yang menuntut pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup

memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan mereka. Tuntutan tersebut akan bertambah berat dalam menghadapi era sekarang yang perubahannya sangat cepat, apabila tidak diikuti dengan keberadaan SDM Rumah Sakit yang profesional dan bermutu tinggi.

Dalam situasi ini Rumah sakit Ibu dan Anak Arafah Anwar Medika Sukodono, Sidoarjo adalah salah satu Rumah sakit swasta yang cukup terkenal dan sering menjadi bahan pertimbangan masyarakat daerah Sidoarjo khususnya di kecamatan Sukodono untuk memperoleh layanan di bidang kesehatan. Sehingga membuat Rumah Sakit ini harus lebih mengoptimalkan pelayanannya kepada masyarakat. Sehingga manajemen menuntut kepada pegawainya untuk mengeluarkan tenaga, kreativitas, dan usahanya lebih optimal lagi. Rumah sakit selalu berusaha melakukan pengelolaan terhadap karyawannya agar kinerja dan kualitas pelayanan tetap dalam kondisi yang baik. Namun, dengan fenomena yang ada masih dijumpai Pegawai di Rumah sakit mengalami gejala stres.

Stres kerja terjadi karena adanya tekanan-tekanan dalam pekerjaan melebihi ambang kewajaran dan disertai kurangnya dukungan yang dibutuhkan seseorang dari berbagai pihak Hartini (dalam Rahmawati, Yanik dan Purwanti, O.P., 2008:26). Stres kerja merupakan hal yang sangat umum ditemui. Menurut Ellis, dkk (dalam Chairani, 2009:4) fenomena stres kerja biasa dialami oleh orang-orang yang terjun dalam profesi kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh *The National Institute For Occupational Safety And Health (NIOSH)* menunjukkan bahwa

pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan yang tinggi untuk terkena gangguan kesehatan mental seperti stres dan depresi.

Selanjutnya lingkungan kerja dapat menjadi sumber timbulnya stres kerja, yaitu tuntutan kerja, tanggung jawab kerja, lingkungan fisik kerja, rasa kurang memiliki pengendalian, hubungan antar manusia, rasa kurang pengakuan dan peningkatan jenjang karier, serta kurang aman dalam bekerja Hendrartini dan Pamardiningsih (dalam Chairani, 2009:8).

Menurut Luthans (dalam Setiyana, V.Y., 2013 : 385) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu: *Physiology, Psychology dan Behavior* : (1) *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit. (2) *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan. (3) *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja,

perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Tuntutan kerja yang berat apabila dilakukan tanpa diiringi hubungan dengan rekan kerja yang baik akan memunculkan gejala stress kerja seperti produktivitas dan kinerjanya menurun, sering meninggalkan ruang kerja saat jam kerja, sering uring-uringan, sering merasa bosan, dan malas bekerja.

Berdasarkan hasil observasi peneliti saat melakukan praktek kerja lapangan di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono, di salah satu bangsal rumah sakit bahwa terlihat adanya ketegangan akibat tugas administrasi (laporan keperawatan) yang menumpuk dan pegawai paramedis di rumah sakit ini harus menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu (*shift*) kerja yang ada. Kemudian peneliti melihat adanya kecemasan dan keringat yang sering keluar pada pegawai di bagian paramedis saat berhadapan dengan situasi keperawatan yang sulit dan genting ketika ada pasien yang memerlukan pertolongan secepatnya karena berada pada kondisi kesehatan yang memburuk.

Setiap pegawai itu memiliki cara yang berbeda untuk mengatasi keadaan stress ketika mereka bekerja. Stres yang tidak diatasi dengan baik dapat berakibat pada ketidakmampuan individu berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu pegawai paramedis RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono pada akhir bulan Juni 2014, hakikatnya pegawai yang bekerja di rumah sakit khususnya pegawai paramedis harus bisa memahami pasien dan tuntutan kerjanya dengan baik, karena pegawai memang diwajibkan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, walaupun terkadang pasien maupun rekan kerja tidak dapat bekerjasama dengan baik. Pegawai paramedis itu sendiri harus bisa memahami tuntutan kerja, lingkungan kerja, dan menciptakan hubungan yang baik dengan rekan kerjanya. Namun, pegawai paramedis juga tidak memungkiri bahwa terkadang muncul perasaan jenuh untuk memahami keadaan tersebut, dimana pada akhirnya pegawai paramedis tersebut merasa putus asa dalam menjalani pekerjaannya, dan dapat memunculkan gejala-gejala stres pada dirinya yaitu mudah marah atau mudah sekali tersinggung. Sehingga pegawai paramedis dapat dikatakan galak atau tidak bisa memahami dan memberikan pelayanan dengan baik kepada pasiennya dan nantinya juga dapat mempengaruhi hubungan dengan rekan kerja. Selain itu juga bisa dianggap kurang bisa menjalin Untuk itulah pegawai paramedis dituntut lebih bijak dalam menghadapi pasien dan rekan kerja dengan berbagai karakter, di mana pegawai paramedis yang kompeten harus menjadi seorang komunikator yang efektif bagi pasien dan rekan kerjanya. Selain itu, setiap pegawai paramedis mempunyai tanggung jawab untuk memperhatikan perkembangannya sendiri dalam bidang komunikasi interpersonalnya.

Menurut Pace & Faules (2005) perilaku komunikasi dan reaksi telah lama dianggap sebagai anteseden dan konsekuensi keadaan yang penuh stres. Dengan kata lain, cara orang berkomunikasi boleh jadi menimbulkan stres pada diri mereka dan orang lain, dan stres boleh jadi mempengaruhi cara orang berkomunikasi”. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang buruk antar pegawai dapat menjadi penyebab terjadinya stres kerja pada pegawai, sebaliknya kondisi psikologis yang “*full stress*” akan mempengaruhi bagaimana pegawai mengadakan interaksi dengan rekan kerjanya, termasuk salah satu diantaranya adalah kemampuan komunikasi interpersonal.

Untuk mengurangi tingkat stres kerja pada pegawai maka perlu adanya komunikasi yang efektif antar pegawai. Adapun jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal terutama komunikasi pegawai baik dengan pasien, keluarga pasien, maupun kepada pegawai yang lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien.

Istilah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan dua orang seajar, dan tidak lebih dimana tujuan utamanya adalah *self disclosure* dalam hal ini dilakukan oleh pegawai kepada pegawai yang lainnya, sedangkan pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini sifatnya

pribadi dan proses penyampaianya lebih efektif melalui tatap muka secara langsung (Nasir, 2009 (dalam Hanafi dkk., (2012:156).

Menurut De Vito dalam Gunawati, R. dkk., 2006 : 102) komunikasi interpersonal akan efektif nampaknya jika dikenal dengan lima aspek (hal) , yaitu : 1) Keterbukaan, 2) Dukungan, 3) Kesederajatan, 4) Keyakinan, 5) Empati.

Berdasarkan berbagai fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada pegawai paramedis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Arafah Anwar Medika Sukodono. Seorang pegawai paramedis diharapkan bisa melakukan hubungan emosi yang baik dengan pegawai paramedis lainnya maupun pasiennya yaitu melakukan komunikasi interpersonal seperti saling bertegur sapa satu sama lain, saling bertanya, saling bercanda, dan saling terbuka agar mereka merasa tidak terbebani dengan pekerjaannya yang nantinya juga akan mengakibatkan stres kerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah ada Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Kerja Pegawai Paramedis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Arafah Anwar Medika Sukodono ?

C. Keaslian Penelitian

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menemukan beberapa kajian riset terdahulu mengenai variabel stress kerja dan komunikasi interspersonal yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini.

Berikut akan dijelaskan kajian riset terdahulu dan perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini:

Penelitian yang dilakukan oleh Meylinda Fitria Chairani mahasiswi Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang berjudul “Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan Stres Kerja pada Perawat.” Subjek dalam penelitiannya adalah 50 perawat yang bekerja di RSUD Kota Yogyakarta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Random Sampling*. Meylinda menggunakan teknik korelasi *non-parametric* dari Spearman karena kedua variabel tidak memenuhi syarat uji Linearitas, padahal sebelumnya teknik analisis statistik data yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa $r = -0,637$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil korelasi tersebut bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat.

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Meylinda adalah dapat dilihat dari subjek dalam penelitian, dan alat ukur yang dipakai. Subjek dalam penelitian Meylinda adalah 50 perawat yang bekerja di RSUD Kota Yogyakarta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Random Sampling* sedangkan subjek penelitian penulis adalah menggunakan penelitian populasi yaitu semua pegawai paramedis yang bekerja di RS Ibu dan Anak Arafah Anwar Medika Sukodono.

Alat ukur yang digunakan Meylinda juga berbeda dengan penelitian penulis. Skala yang digunakan dalam penelitian Melinda menggunakan skala stres kerja dan komunikasi interpersonal. Skala stres kerja yang disusun Meylinda terdiri dari 30 pertanyaan terbagi dalam tiga aspek (Robbins, 1998) yaitu : (1) aspek fisik, jumlah 10 pertanyaan; (2) aspek psikologis, jumlah 10 pertanyaan; (3) aspek perilaku, jumlah 10 pertanyaan, sedangkan skala stres kerja yang disusun penulis dalam penelitian ini terdiri dari 40 pertanyaan terbagi dalam tiga aspek gejala-gejala stress kerja yang diolah berdasarkan pendapat Luthans (dalam Setiyana, V. Y. 2013 : 385) yaitu: (1) aspek fisiologis, jumlah 10 pertanyaan; (2) aspek psikologis, jumlah 18 pertanyaan; (3) aspek perilaku, jumlah 12 pertanyaan. Skala komunikasi interpersonal dalam penelitian yang disusun oleh Meylinda terdiri dari 30 pertanyaan terbagi dalam tiga aspek (Rakhmat, 2007), yaitu (1) aspek sikap percaya (*trust*) terdiri dari tiga hal (menerima, empati, dan kejujuran), jumlah 10 pertanyaan; (2) aspek sikap suportif, jumlah 10 pertanyaan; (3) aspek sikap terbuka, jumlah 10 pertanyaan, sedangkan skala komunikasi interpersonal yang disusun penulis dalam penelitian ini terdiri dari 38 pertanyaan terbagi dalam 5 aspek keefektifan komunikasi interpersonal yang diolah berdasarkan pendapat De Vito (dalam Gunawati, R. dkk., 2006 : 102) yaitu: (1) keterbukaan, jumlah pertanyaan 10; (2) dukungan, jumlah pertanyaan 8; (3) kesederajatan, jumlah pertanyaan 4; (4) keyakinan, jumlah pertanyaan 6; dan (5) empati, jumlah pertanyaan 10.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Elita Loina Mahasiswi Program Studi Psikologi Profesi dengan Peminatan Psikologi Industri Organisasi Universitas Indonesia yang berjudul "Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Melalui Program Pelatihan Komunikasi Interpersonal Pada Supervisor di PT. X". Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara kepuasan kerja dan efektivitas komunikasi interpersonal atasan-bawahan ($r = .451$ dan signifikansi $.004$, $p < .05$). Peneliti memberikan intervensi pelatihan komunikasi interpersonal bagi supervisor untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan. Pelatihan komunikasi interpersonal yang diberikan juga sesuai untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal pada supervisor di PT. X. Walaupun demikian, manajemen perlu melakukan pelatihan yang sudah diprogramkan secara konsisten.

Variabel penelitian yang digunakan oleh Elita adalah kepuasan kerja (X1), efektivitas komunikasi interpersonal atasan-bawahan (X2), dan pelatihan komunikasi (Y) sedangkan variabel yang dipakai oleh penulis berbeda dengan variabel yang dipakai Elita yaitu variabel komunikasi interpersonal (X) dan variabel stres kerja (Y).

Perbedaan penelitian yang dilakukan Elita Loina dengan penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini juga dapat dilihat dari pendekatan dan jenis penelitian. Pendekatan dan jenis penelitian yang dipakai, dalam penelitian Elita Loina menggunakan pendekatan kuantitatif

dan kualitatif dan termasuk ke dalam jenis penelitian aksi sedangkan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan termasuk ke dalam jenis penelitian korelasional. Selain itu, responden utama dalam penelitian ini adalah staf level non penyelia yang memiliki atasan langsung supervisor pada PT X sebanyak 39 orang sedangkan subjek penelitian penulis adalah 48 pegawai paramedis. Teknik analisis data dalam penelitian yang dilakukan oleh Elita Loina hampir sama dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan teknik korelasi *product moment Pearson*. Namun, bedanya Elita juga memberikan intervensi pelatihan komunikasi interpersonal bagi supervisor untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan sedangkan penulis hanya menggunakan teknik korelasi *product moment Pearson* untuk mengetahui hubungan variabel penelitian.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ika Dewi Kartika Jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Jurnalistik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dengan judul “Komunikasi Antarpribadi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Pertiwi Makassar” bertempat di RSIA Pertiwi Makassar RS Ibu dan Anak Pertiwi, Jl. Jendral Sudirman No. 14, Makassar, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan nilai $\text{Sig.} = 0,00 < \alpha$ dengan koefisien korelasi = 0,694. Maka ada Hubungan Komunikasi Antarpribadi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Pertiwi Makassar, dengan pengaruh yang kuat, karena korelasi 0,694 pada $\alpha = 0,01$. Tentunya terdapat faktor pendukung dan faktor

penghambat yang mempengaruhi hubungan antara variabel Komunikasi Antarpribadi Perawat dan variabel Tingkat Kepuasan Pasien. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semakin baik (tinggi) Komunikasi Antarpribadi Perawat, maka akan semakin tinggi pula Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Pertiwi Makassar.

Perbedaan penelitian Ika Dewi Kartika dengan penelitian penulis dapat dilihat dari variabel penelitian yang dipakai, populasi, subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data. Variabel yang dipakai Ika Dewi Kartika dalam penelitiannya adalah variabel komunikasi antar pribadi perawat (Variabel X) dan tingkat kepuasan pasien (Variabel Y), sedangkan variabel yang dipakai penulis adalah komunikasi interpersonal (X) dan stres kerja (Y).

Populasi dalam penelitian yang dilakukan oleh Ika Dewi Kartika adalah pasien yang memeriksakan kesehatan, maupun yang sedang dirawat inap di RS Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, penarikan jumlah sampel menggunakan tabel penentuan jumlah sampel milik Issac dan Michael dengan teknik purposif sampling. Berbeda dengan populasi penulis dalam penelitian ini yaitu pegawai paramedis RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono, dan pengambilan sampel menggunakan penelitian populasi yaitu mengambil seluruh pegawai paramedis yang ada di populasi sebanyak 48 orang.

Ika Dewi menganalisa hubungan variabel yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi, menggunakan tabulasi silang dan diuji korelasi

menggunakan analisis Spearman's rho dengan bantuan SPSS (Statistic Program for Social Sciences), sedangkan penulis dalam penelitian ini menguji korelasi variabel menggunakan analisis korelasi *Product Moment* pada program komputer SPSS 16.0 *for Windows*.

Penelitian yang lain yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Hulaifah Gaffar mahasiswa Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar dengan judul "*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.*" Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar sebesar 76.5%. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar adalah faktor Organisasi sebesar 58.5%.

Perbedaan penelitian Hulaifah Gaffar dengan penelitian penulis dapat dilihat dari variabel penelitian yang dipakai, populasi, subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Sampel penelitian menggunakan metode purposive sampling yaitu dengan memilih langsung semua karyawan sebanyak 60 orang yang ditemuinya sedangkan penulis menggunakan penelitian populasi yaitu mengambil seluruh pegawai paramedis yang ada di populasi sebanyak 48 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan Hulaifah Gaffar adalah Kuesioner, wawancara, dan dokumentasi sedangkan penulis dalam penelitian ini hanya menggunakan metode kuesioner. Data penelitian dianalisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 19.0 for windows berbeda dengan analisis data yang dilakukan oleh penulis. Penulis menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* pada program komputer SPSS 16.0 *for Windows*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nita Rizky mahasiswi Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret dengan judul “Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta.” Subjek penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yaitu sebanyak 124 orang. Mengingat populasi yang tidak begitu banyak, maka penelitian ini menggunakan studi populasi dimana seluruh anggota populasi menjadi subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dan korelasi berganda dengan bantuan komputer program *SPSS for MS windows versi 16*. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dan stres kerja dengan kepuasan kerja dengan nilai korelasi (r) sebesar 0.600 pada taraf signifikansi (p) 0.000. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal dan stres kerja dapat dijadikan prediktor untuk memprediksi kepuasan kerja. Hasil analisis masing-masing variabel

bebas dengan variabel tergantung juga menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat signifikan. Korelasi antara variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan kerja sebesar 0.363 pada taraf signifikansi (p) 0.000, sedangkan korelasi antara variabel stres kerja dengan variabel kepuasan kerja sebesar -0.600 pada taraf signifikansi (p) 0.000 membuktikan bahwa adanya korelasi yang sangat signifikan dan bisa diartikan bahwa semakin rendah stres kerja akan menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja. .

Perbedaan penelitian Nita Rizky dengan penelitian penulis dapat dilihat dari variabel penelitian yang dipakai, Subjek penelitian, dan analisis statistik yang dipakai. Variabel yang dipakai dalam penelitian yang dilakukan oleh Nita Rizky adalah kepuasan kerja (Y), komunikasi interpersonal (X_1) dan stres kerja (X_2) sedangkan variabel yang dipakai penulis adalah stres kerja (Y) dan komunikasi interpersonal (X). Subjek penelitian yang dipakai penelitian yang dilakukan oleh Nita Rizky adalah semua perawat yang bekerja pada ruangan-ruangan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sedangkan subjek penelitian yang dipakai penulis adalah semua pegawai paramedis yang bekerja di RS Ibu dan Anak Arafah Anwar Medika Sukodono. Analisis Statistik yang dipakai adalah analisis regresi linier yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel penelitian dan korelasi berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas. Sementara analisis statistik yang dipakai penulis adalah Korelasi Product Moment.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja pegawai paramedis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Arafah Anwar Medika Sukodono.”

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah khasanah informasi dan hasil penelitian dalam bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.
- b. Memberikan informasi tambahan mengenai stres kerja yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal
- c. Membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk topik yang sejenis, khususnya di lingkup masyarakat Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pihak manajemen Rumah Sakit bahwasanya para pegawai dalam bekerja tidak lepas dari keadaan stress sehingga dapat menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Selain itu diharapkan juga dapat memberikan informasi kepada para pegawai dan manajemen Rumah Sakit tentang faktor-faktor yang menyebabkan stres seperti Hubungan atau komunikasi

antar pegawai di Rumah Sakit dalam hal ini adalah Komunikasi Interpersonal antar Pegawai.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan penelitian digunakan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam setiap pembahasan. Secara garis besar penulisan hasil penelitian ini dibagi menjadi 3 (*tiga*) bagian, yaitu Bagian Awal, Bagian inti, dan Bagian Akhir. Dimana pada bagian inti terdiri dari lima bab pembahasan yang disusun secara sistematis, sehingga mempermudah penulis untuk mengklasifikasikan poin-poin dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu: latar belakang, rumusan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

(a) Stres Kerja yang terdiri dari: pengertian stres kerja, faktor penyebab stress kerja, dan dampak stress kerja. (b) Komunikasi Interpersonal yang terdiri dari: pengertian komunikasi interpersonal dan aspek-aspek keefektifan komunikasi interpersonal. Bab ini juga memuat beberapa teori tentang pegawai paramedis, teori yang menyatakan adanya hubungan antar variabel penelitian, kerangka teoritik dan yang terakhir adalah hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampling, variabel penelitian termasuk didalamnya variabel independen dan dependen, blueprint variabel, uji validitas dan reliabilitas kedua variabel dan normalitas data.

BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang laporan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang terdiri dari: gambaran umum lokasi penelitian, persiapan penelitian yang terdiri dari persiapan awal, penyusunan kuesioner, kemudian pelaksanaan penelitian, karakteristik responden penelitian, hasil penelitian dan yang terakhir pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari seluruh bab dengan isi kesimpulan dan saran penelitian berikutnya.