



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DAN IKLIM KOMUNIKASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA PEGAWAI PDAM SURYA
SEMBADA SURABAYA**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh
Nafa Rihhadatul Aisy
NIM. B95219117

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya
2022**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nafa Rihhadatul Aisy

NIM : B95219117

Prodi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal yang bukan termasuk karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima hukuman dan sanksi akademik.

Surabaya, 28 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Nafa Rihhadatul Aisy

NIM. B95219117

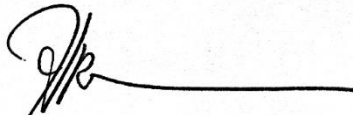
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Nafa Rihhadatul Aisy
NIM : B95219117
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal
Dan Iklim Komunikasi Terhadap
Kepuasan Kerja Pegawai PDAM
Surya Sembada Surabaya

Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diuji.

Surabaya, 28 Desember 2022

Menyetujui



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I.

NIP. 197110171998031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
IKLIM KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA


SKRIPSI

Disusun Oleh
Nafa Rihhadatul Aisy
B95219117

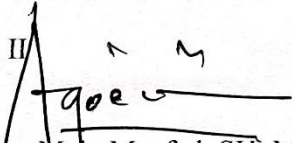
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu pada tanggal 12 Januari 2023

Tim Penguji


Penguji I


Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag,
M.Fil.I.
NIP. 197110171998031001

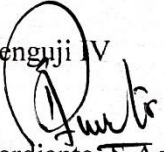
Penguji II


Dr. Agges Mon. Moefad, SH, M.Si
NIP. 197008232005011004

Penguji III


Dr. Nikmah Hadiati Salisah,
S.Ip, M.Si
NIP. 197301141999032004

Penguji IV


Pardianto, S.Ag, M.Si
NIP. 197306222009011004

Surabaya, 12 Januari 2023


Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I.
NIP. 197110171998031001



**LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI
KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nafa Rihhadatul Aisy
NIM : B95219117
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Ilmu Komunikasi
E-mail address : nafatihhadatul@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

PDAM Surya Sembada Surabaya

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Januari 2023

Penulis

(Nafa Rihhadatul Aisy)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Nafa Rihhadatul Aisy, NIM. B95219117, 2022. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai divisi operasional PDAM Surya Sembada Surabaya. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan survei. Penelitian ini menggunakan teknik analisis utama dalam pengujian data berupa uji linear berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ditunjukkan dengan nilai t hitung $3,537 > 1,666$ dengan taraf signifikansi 5% dan iklim komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ditunjukkan dengan nilai t hitung $2,368 > 1,666$. Sedangkan pada uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $65,868 > 3,124$, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Iklim Komunikasi, Kepuasan Kerja Pegawai

ABSTRACT

Nafa Rihhadatul Aisy, NIM. B95219117, 2022. The Influence of Interpersonal Communication and Communication Climate on Job Satisfaction of PDAM Surya Sembada Surabaya Employees.

The purpose of this study is to determine whether there is an influence of interpersonal communication and communication climate on job satisfaction in the operational division employees of PDAM Surya Sembada Surabaya. The researcher used quantitative research methods with a survey approach. This study used the main analysis technique in the data testing through multiple linear regression tests by using T test and F test.

The results of this study indicate that interpersonal communication has a significant impact on job satisfaction which is indicated by the T value of $3.537 > 1.666$ with a significance level of 5% and the communication climate has a significant impact on job satisfaction which is indicated by the T value of $2.368 > 1.666$. While the F test shows that the F value is $65.868 > 3.124$, it can be concluded that simultaneously interpersonal communication and communication climate have a significant impact on the job satisfaction of PDAM Surya Sembada Surabaya employees.

Keywords: *Interpersonal Communication, Communication Climate, Job Satisfaction of Employees*

نبذة مختصرة

نافا ریحاداتول عیسی ، نیم. ب ۹۵۲۱۹۱۱۷ ، ۲۰۲۲. تأثیر التواصل بین الأشخاص والمناخ الاتصالات على الرضا الوظيفي للموظفين بدم سوريا سیمبادا سورابایا

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان هناك تأثير للتواصل بين الأشخاص ومناخ الاتصال على الرضا الوظيفي لدى موظفي القسم التشغيلي في سوريا سیمبادا سورابایا. استخدم الباحث أساليب البحث الكمي مع نهج المسح. استخدمت هذه الدراسة تقنية التحليل الرئيسية في اختبار البيانات من خلال اختبارات الانحدار الخطي المتعددة باستخدام اختبار تي واختبار و

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن التواصل بين الأشخاص له تأثير كبير على الرضا الوظيفي والذي يشار إليه بقيمة تي . ۳ ، ۵۳۷ < ۱ ، ۶۶۶ مع مستوى أهمية ۵ ٪ ومناخ الاتصال له تأثير كبير على الرضا الوظيفي الذي يشار إليه بقيمة تي ۲ ، ۳۶۸ < ۱ ، ۶۶۶. في حين أن اختبار إف يدل على أن قيمة إف هي ۸۶۸ ، ۶۵ < ۳ ، ۱۲۴ ، يمكن الاستنتاج أن التواصل بين الأشخاص في وقت واحد والمناخ الاتصالات لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي للموظفين بدم سوريا سیمبادا سورابایا

الكلمات المفتاحية: التواصل بين الأشخاص ، مناخ الاتصال ، الرضا الوظيفي للموظفين

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	12
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
B. Kajian Pustaka.....	14
1. Komunikasi Interpersonal	14
2. Iklim Komunikasi.....	19
3. Kepuasan Kerja	22

C. Paradigma Penelitian.....	25
D. Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam	27
E. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Objek dan Lokasi Penelitian	30
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	31
D. Variabel dan Indikator Penelitian	36
E. Tahap-Tahap Penelitian	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian.....	42
H. Teknik Analisis Data.....	43
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Penyajian Data	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2. Deskripsi Data Responden	52
3. Hasil Deskriptif Variabel	56
C. Uji Hipotesis	64
1. Uji Asumsi Klasik.....	64
2. Uji Regresi Linear Berganda.....	67
3. Uji T	68
4. Uji F	69
5. Koefisien Determinasi.....	70
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71

1. Perspektif Teoretis	71
2. Perspektif Keislaman	76
BAB V PENUTUP.....	78
A. Simpulan	78
B. Saran dan Rekomendasi	79
C. Keterbatasan Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85



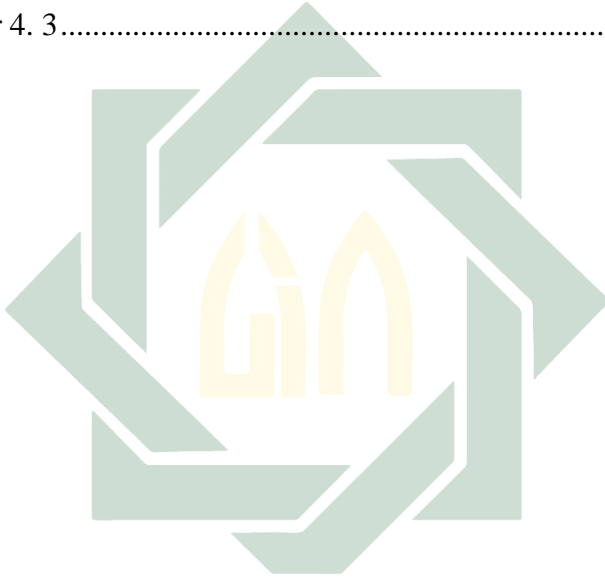
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	31
Tabel 3. 2.....	34
Tabel 3. 3.....	37
Tabel 3. 4.....	41
Tabel 3. 5.....	43
Tabel 4. 1.....	50
Tabel 4. 2.....	52
Tabel 4. 3.....	52
Tabel 4. 4.....	53
Tabel 4. 5.....	54
Tabel 4. 6.....	54
Tabel 4. 7.....	55
Tabel 4. 8.....	56
Tabel 4. 9.....	58
Tabel 4. 10.....	61
Tabel 4. 11.....	64
Tabel 4. 12.....	65
Tabel 4. 13.....	67
Tabel 4. 14.....	68
Tabel 4. 15.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	25
Gambar 4. 1	47
Gambar 4. 2.....	48
Gambar 4. 3.....	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi interpersonal dinilai sebagai proses interaktif yang terjadi antar individu saat mereka saling bertukar pesan, saling bergantung dan terjalin satu sama lain melalui perilaku verbal maupun nonverbal.² Agar komunikasi dapat tercipta dengan baik, individu harus memiliki konsep untuk membentuk komunikasi interpersonal dengan membentuk konsep diri dan membangun komunikasi dua arah.

Konsep komunikasi sendiri juga diimplementasikan dalam suatu organisasi. Salah satu aspek yang dianggap penting didalam suatu organisasi atau instansi ialah sumber daya manusia. Oleh karena itu, untuk mengembangkan efisiensi serta efektivitas organisasi, maka diperlukan SDM yang harus dikembangkan dengan baik. Hal yang dilakukan oleh organisasi dalam menghadapi persaingan dengan salah satu cara, yakni menggali seluruh potensi dan memberdayakan SDM yang dimiliki secara maksimal.³

Untuk mencapai keselarasan antar bagian dalam organisasi, maka dibentuklah iklim komunikasi. Suatu organisasi atau perusahaan sangat bergantung pada iklim yang berjalan agar komunikasi dapat tercipta secara

² Rafael Obregon et al., *The Handbook of Listening*, 2012, 671.

³ Ni Luh Gede Putu Purnawati, Ida Ayu Nyoman Yuliasuti, and Pande Ketut Ribek, 'Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan', *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 4.1 (2021), 36 <<https://doi.org/10.47532/jis.v4i1.227>>.

efektif, sehingga kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan perilaku komunikasi antar pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dapat berjalan secara teratur. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh salah satu aspek, yakni terciptanya iklim komunikasi dalam organisasi tersebut.⁴ Oleh karena itu, dengan adanya iklim komunikasi dalam suatu organisasi yang berjalan secara efektif, maka hal ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa persaudaraan, tanggung jawab, serta semangat antar pegawai yang tentunya berhubungan dengan kepuasan dan kinerja individu dalam suatu organisasi.

Kepuasan kerja dianggap sebagai faktor yang penting karena dapat memengaruhi organisasi dapat berjalan secara menyeluruh. Pada dasarnya, kepuasan kerja mengacu pada seberapa tinggi pegawai menyukai pekerjaannya. Namun, akan timbul ketidakpuasan apabila mereka tidak menyukai pekerjaan mereka dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut.⁵ Pegawai dengan kepuasan kerja yang rendah dapat memengaruhi produktivitas perusahaan secara negatif. Dengan demikian, terciptanya komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi organisasi yang berjalan secara efektif diharapkan akan meminimalisir terjadinya dampak negatif pada organisasi atau perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya.

⁴ Indra Prasetyo and others, 'Effects of Organizational Communication Climate and Employee Retention toward Employee Performance', *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24.Special Issue 1 (2021), 4.

⁵ P. M. Anwar and I. Budi, "The Influence of Job Satisfaction and Motivation on the Employee Performance at PT. Era Media Informasi," *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 453, no. 1 (2018): 2.

Permasalahan mengenai kepuasan kerja merupakan hal yang selalu ada dalam suatu organisasi yang erat kaitannya dengan hubungan dengan situasi emosional dan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja yang dihadapi. Hal ini ditunjukkan dengan faktor-faktor yang memengaruhi iklim komunikasi, seperti beberapa pegawai yang kurang mendapat perhatian dari pihak atasan sehingga aspek kepercayaan antar karyawan dapat dikatakan kurang. Demikian pula pada pengambilan keputusan bersama, terdapat sebagian pegawai yang merasa tidak dilibatkan oleh atasan. Hal ini dirasakan oleh pegawai dalam lingkungan internal organisasi yang menunjukkan kepercayaan, keterbukaan, dan kejujuran dirasa sangat kurang sehingga komunikasi yang terjadi antara bawahan maupun atasan dapat terhambat sehingga timbul lingkungan kerja yang kurang kondusif.

Seperti halnya fenomena yang terjadi di kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Berdasarkan apa yang dilihat oleh peneliti, terdapat kesenjangan antara pegawai senior dengan pegawai junior baik dari segi usia, pola pikir, perilaku, kebiasaan dan tindakan. Pegawai senior dinilai kurang produktif dalam bekerja, salah satunya karena faktor usia. Hal ini membuat pegawai junior lebih diperhatikan dan mendapat dukungan oleh atasan sehingga mendapatkan promosi jabatan ke posisi yang lebih tinggi. Perbedaan pola pikir dan perilaku juga dapat memicu konflik sehingga hal ini memperburuk hubungan antar rekan kerja. Selain itu, adanya ketidaksesuaian penempatan jabatan dengan kemampuan yang dimiliki pegawai. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan informasi yang telah peneliti dapatkan dari bagian hubungan masyarakat PDAM Surya Sembada Surabaya, konflik yang terjadi pada pegawai diantaranya rasa kecemburuan antar bagian divisi karena perbedaan dalam pemberian tunjangan dan bonus oleh atasan masing-masing dan rata-rata setiap divisi memiliki lebih banyak pegawai dengan jabatan lebih tinggi sehingga hal ini membuat pegawai berlomba-lomba untuk memperoleh jabatan.

Kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan iklim komunikasi terutama di lingkungan PDAM Surya Sembada Surabaya mempunyai peranan yang begitu penting untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan pentingnya mengelola sumber daya manusia di suatu perusahaan, maka kinerja pegawai dapat dikembangkan dan di sisi lain kepuasan kerja pegawai juga dapat meningkat. Setiap individu yang bekerja tentunya mengharapkan kepuasan terhadap pekerjaannya karena dapat memengaruhi prediksi keberhasilan suatu perusahaan. Oleh sebab itu, setiap organisasi atau perusahaan perlu melakukan sesuatu untuk menjamin kepuasan kerja pegawainya.

Peneliti ingin meneliti pegawai di kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yakni perusahaan yang menyediakan air minum sejak tahun 1976. Perusahaan daerah air minum yang terkemuka ini dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya dan dibentuk sebagai BUMD yang memiliki pegawai aktif dengan berbagai latar belakang yang berbeda baik jenis kelamin, umur, masa kerja, jabatan hingga pendidikan. Berdasarkan kondisi tersebut menjadi alasan dasar peneliti tertarik untuk mengetahui dan melihat pengaruh komunikasi

interpersonal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti perlu merumuskan masalah yang menjadi fokus penelitian ialah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. Apakah Iklim Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
3. Apakah Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi terhadap

Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperoleh informasi mengenai komunikasi dan kepuasan kerja, khususnya pada bidang komunikasi organisasi dalam pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi positif bagi masyarakat luas terutama pada bidang komunikasi organisasi di lingkungan kerja dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan kegiatan kerja khususnya terkait tingkat kepuasan kerja pegawai.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kerancuan dikarenakan pembahasan yang memiliki keterbatasan mengenai judul penelitian yang dijelaskan, maka peneliti mendefinisikan operasional pada penelitian ini yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi bermula dari kata Latin yakni *communis* yang diartikan “sama”, atau dalam artian

yaitu suatu makna atau pesan yang sama.⁶ Pengertian komunikasi berdasarkan KBBI ialah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh dua individu atau lebih agar pesan tersebut dapat dengan mudah dimengerti.⁷

Sedangkan definisi komunikasi menurut Hovland menyatakan bahwa komunikasi ialah proses yang dilakukan komunikator dalam mengubah tingkah laku orang lain dengan menyampaikan stimulan berupa simbol verbal maupun nonverbal.⁸

Salah satu bentuk komunikasi yaitu komunikasi antarpribadi atau interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua individu atau lebih secara dialogis. Adapun ciri dari komunikasi antarpribadi diantaranya, diawali dari diri sendiri, bersifat transaksional karena dilakukan secara bersamaan, komunikasi mencakup hubungan antar pribadi, pihak-pihak yang berkomunikasi memiliki kedekatan fisik, pihak-pihak yang berkomunikasi saling memiliki keterkaitan, dan pengucapannya tidak dapat diulang.⁹

Jadi, komunikasi interpersonal yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan interaksi komunikasi yang dilakukan oleh dua atau

⁶ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, 20th ed. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 46.

⁷ KBBI, 'Pengertian Komunikasi' <<https://kbbi.web.id/komunikasi>> [accessed 23 October 2022].

⁸ Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, 68.

⁹ Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, 1st ed. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 40.

lebih pegawai di lingkungan kerja PDAM Surya Sembada Surabaya.

2. Iklim Komunikasi

Menurut KBBI, iklim didefinisikan sebagai suasana atau keadaan.¹⁰ Dalam konsep komunikasi organisasi, iklim ialah konsep dinamis yang memengaruhi keseluruhan organisasi di tempat organisasi untuk beraktivitas dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Definisi menurut Putnam dan Cheney menyebutkan bahwa iklim komunikasi merupakan suasana mengenai perilaku komunikasi yang diterima dalam suatu organisasi.¹¹

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diartikan bahwa iklim komunikasi ialah suasana yang menunjukkan aktivitas yang terjadi dari para anggota didalam suatu organisasi. Suatu organisasi dapat mempercayai, memberi dukungan, memberi tanggungjawab dalam melakukan suatu pekerjaan, menyampaikan informasi yang akurat secara terbuka, aktif berkonsultasi dengan para anggota organisasi sehingga dapat memengaruhi keputusan organisasi.

Iklim komunikasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suasana internal yang kondusif atau sebaliknya terkait dengan komunikasi antar

¹⁰ KBBI, 'Pengertian Iklim' <<https://kbbi.web.id/iklim>> [accessed 23 October 2022].

¹¹ Agung A W S Waspodo and Rianti Anggraeni, 'Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operator Bagian Trimming I Pt Krama Yudha Ratu Motor', *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 4.2 (2013), 37.

pegawai yang terjadi di lingkungan kerja dalam rangka mencapai tujuan bersama.

3. Kepuasan Kerja Pegawai

Berdasarkan definisi menurut KBBI, arti kepuasan adalah hal yang bersifat kesenangan. Dalam hal pekerjaan, arti kepuasan yang dimaksud ialah keadaan psikologis yang dirasakan oleh pekerja berupa rasa menyenangkan di lingkungan kerja karena seluruh kebutuhannya telah terpenuhi.¹²

Pengertian pegawai yang dinyatakan oleh Soedaryono ialah individu yang bermata pencaharian dengan bekerja di suatu organisasi, baik pemerintah ataupun swasta.¹³

Kepuasan kerja dianggap sebagai suatu perasaan atau sikap menurut pandangan setiap pekerja dilihat dari ciri-ciri yang menyenangkan ataupun sebaliknya terkait pekerjaannya. Peran kepuasan kerja sangat penting bagi sumber daya manusia terutama dalam kehidupan di suatu organisasi atau di lingkungan kerja. Oleh sebab itu, apabila pegawai merasakan kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya, maka pegawai dapat lebih produktif dan efisien sehingga berdampak positif bagi perusahaan.

Jadi, kepuasan kerja pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berupa sikap atau perilaku

¹² KBBI, 'Pengertian Kepuasan' <<https://kbbi.web.id/puas>> [accessed 23 October 2022].

¹³ Septia Putri, Isnanindia, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Samarinda.', *EJournal Administrasi Negara*, 4.4 (2016), 16.

pegawai dengan menunjukkan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh masing-masing pegawai dari lingkungan atau tempat pegawai tersebut bekerja.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk membantu peneliti dalam menyusun penelitian dan membantu pembaca dalam memahami penelitian, adapun sistematika pembahasan penelitian ialah sebagai berikut:

Pada bab pertama membahas pendahuluan yang diawali dari latar belakang masalah untuk mendefinisikan fenomena yang diteliti, kemudian perumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

Pada bab kedua berisi mengenai pengkajian hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian saat ini, kerangka teori yang berkaitan dengan tema dan fokus penelitian yakni membahas mengenai pengaruh komunikasi personal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja, dan hipotesis penelitian.

Pada bab ketiga membahas mengenai prosedur dalam penelitian. Rincian pembahasan yang terdapat pada bab ini diantaranya pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti. Selain itu, terdapat tahapan penelitian, lokasi penelitian, penentuan populasi, sampel, dan teknik sampling, variabel, indikator variabel, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas dan reliabilitas instrumen penelitian hingga teknik analisis data yang dijelaskan pada bab ini.

Pada bab keempat menguraikan temuan yang diteliti dan juga pembahasan yang mencakup gambaran umum terkait objek yang diteliti mengenai sejarah dan profil objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis dan pembahasan analisis penelitian berdasarkan perspektif teoretik dan perspektif islam.

Pada bab kelima menjabarkan kesimpulan yang didapat dalam penelitian, saran dan rekomendasi dari peneliti, serta keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti selama penelitian berlangsung agar dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu dapat menjadi dasar sebagai referensi, pelengkap, rujukan penguat, maupun pembanding, dan dapat menyajikan pandangan terkait permasalahan yang difokuskan pada penelitian yang diteliti, yaitu mengenai komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Berikut merupakan beberapa hasil penelitian terdahulu yang peneliti gunakan:

1. Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Alfian Nuril Hasan.¹⁴ Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh secara langsung pada kepuasan kerja yang dinyatakan melalui hasil dari nilai signifikansi yang lebih rendah dari ambang batas signifikansi yang ditetapkan. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung pada kepuasan kerja melalui lingkungan kerja non fisik, dinyatakan oleh setiap nilai signifikan dalam setiap hubungan antar variabel menghasilkan nilai yang lebih rendah dari ambang batas signifikansi yang ditetapkan.

¹⁴ A A N Hasan, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Lingkungan Kerja Non Fisik Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Perusahaan Raja Unik," (UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), 111.

2. Jurnal yang ditulis oleh Aisah Nur Fitriani dan Yuliani Rachma Putri.¹⁵ Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa iklim komunikasi memperoleh hasil berpengaruh secara signifikan sebesar 78,4% terhadap kepuasan kerja karyawan. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Skripsi yang ditulis oleh Febrylian Vitria Cahyani.¹⁶ Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa iklim komunikasi organisasi menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 6,695 dan nilai signifikansi sejumlah $(0,000) < 0,05$.
4. Jurnal yang ditulis oleh Massoud Moslehpour, Weiming Mou, Purevdulam Altantsetseg, dan Wing-Keung Wong.¹⁷ Kesimpulan dari penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa hasil uji menunjukkan iklim komunikasi memperoleh hasil yang positif dan berpengaruh signifikan pada gaya kerja. Demikian pula gaya kerja yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Kombinasi antara iklim organisasi dan gaya kerja,

¹⁵ Aisah Nur Fitriani and Yuliani Rachma Putri, 'Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Enterprise Service PT Telkom Indonesia', *E-Proceeding of Management*, 2.7 (2020), 7384.

¹⁶ Febrylian Vitria Cahyani et al., "Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Televisi Lokal (TATV)" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2021), 19.

¹⁷ Massoud Moslehpour et al., "Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019), 8.

sebagai mediator yang membantu keberlangsungan kaitan antara gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja juga diuji dan hasilnya menunjukkan mediasi penuh yang signifikan dan kuat.

5. Jurnal yang ditulis oleh Maartje Paais dan Jozef R.¹⁸ Pattiruhu. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa motivasi kerja dan budaya organisasi menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, namun tidak menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji menunjukkan pada uji koefisien determinasi senilai 57,4%, bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel motivasi, kepemimpinan, dan budaya. Sementara itu, senilai 73,5% kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi, kepemimpinan, budaya, dan kepuasan kerja.

B. Kajian Pustaka

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh orang-orang melalui bertatap muka, sehingga hal ini memungkinkan peserta komunikasinya dapat memperoleh pesan secara langsung dari individu lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi antarpribadi ini mencakup

¹⁸ Maartje Paais and Jozef R. Pattiruhu, 'Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance', *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7.8 (2020), 88 <<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.577>>.

dua orang, seperti antara suami istri, dua rekan kerja, dua teman akrab, antara guru dengan murid, dan sebagainya.¹⁹

Pengertian komunikasi interpersonal menurut Evarett M. Rogers mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi dalam suatu kondisi antara dua orang atau lebih yang dilakukan melalui tatap muka.²⁰

Menurut Joseph De Vito, komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan dari individu yang diterima oleh individu lain. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan sebagai suatu proses sosial, karena komunikasi dapat dilakukan oleh sekelompok individu yang dapat menimbulkan efek atau umpan balik secara langsung. Sehingga komunikasi interpersonal yang terjadi antara individu satu dengan individu lainnya tidak hanya saling terhubung, namun mereka juga saling bergantung. Sehingga komunikasi yang dilakukan akan berdampak pada individu lain.²¹

b. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal

Terdapat unsur-unsur dalam komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh De Vito, diantaranya:²²

¹⁹ Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, 81.

²⁰ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi* (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2017), 35.

²¹ Joseph A DeVito, *The Interpersonal Communication Book, Library of Congress Cataloging*, 13th ed. (United States of America: Pearson Education, Inc., 2013), 17.

²² DeVito, *The Interpersonal Communication Book*, 41.

- 1) *Source – receiver*: setiap individu menjadi sumber atau seseorang yang mengirim pesan dan juga menjadi penerima pesan.
- 2) *Encoding – decoding*: *encoding* mengacu pada pembuatan pesan, sedangkan *decoding* mengacu pada pengartian pesan. Agar komunikasi interpersonal dapat terjadi, maka harus melalui *encoding* dan *decoding* yang digunakan secara bergiliran oleh setiap partisipan.
- 3) *Message*: pesan digunakan sebagai rangsangan bagi penerima pesan yang masuk melalui panca indera kita, baik mendengar, melihat, menyentuh, mencium, dan mengecap.
- 4) *Channel*: saluran digunakan sebagai media yang dilalui oleh pesan, dapat dianggap sebagai sesuatu yang menghubungkan *source* dan *receiver*.
- 5) *Noise*: diartikan sebagai hambatan dalam menerima pesan atau suatu hal yang dapat mencegah pesan diterima oleh penerima.
- 6) *Contexts*: disaat komunikasi berlangsung, konteks dapat terjadi secara fisik, psikologis, sosial dan lingkungan yang dapat membatasi pesan menjadi jelas ketika konteks mendominasi.
- 7) *Ethics*: etika dalam berkomunikasi perlu diperhatikan karena komunikasi mempunyai konsekuensi.

c. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad, Komunikasi interpersonal memiliki enam tujuan utama, diantaranya:²³

- 1) Untuk mengenal karakteristik orang lain
- 2) Memperoleh wawasan terkait dunia luar
- 3) Menjalin hubungan sosial dengan orang lain
- 4) Untuk bermain dan mencari kesenangan
- 5) Mengubah perilaku dan sikap orang lain
- 6) Untuk membantu orang lain

d. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Adapun karakteristik dalam membangun komunikasi interpersonal yang baik menurut DeVito ialah sebagai berikut:²⁴

- 1) Keterbukaan (*Openess*): pengirim pesan dan penerima pesan saling menyampaikan gagasan secara terbuka dan bebas tanpa ada yang ditutupi. Keduanya saling mengerti kepribadian masing-masing.
- 2) Empati (*Empathy*): empati ialah ketrampilan yang dimiliki seseorang untuk mengerti suatu hal yang dialami orang lain pada saat tertentu yang bisa dilihat melalui sudut pandang orang lain.
- 3) Dukungan (*Supportiveness*): apabila terdapat suatu hubungan yang mendukung, interaksi antarpribadi dapat berjalan secara efektif. Setiap adanya partisipasi dari individu baik

²³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 7th ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 168.

²⁴ DeVito, *The Interpersonal Communication Book*, 113.

dalam menyampaikan pendapat, gagasan atau konsep yang mendapat dukungan dari individu yang terlibat dalam suatu komunikasi dapat membantu seseorang menjadi lebih semangat dalam melakukan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

- 4) Sikap positif (*Positiveness*): sikap positif ini dapat timbul dari setiap pembicaraan yang menghindarkan pihak yang terlibat dalam suatu komunikasi untuk tidak memiliki rasa curiga atau berbagai prasangka yang dapat mengganggu proses komunikasi antar pihak.
- 5) Kesetaraan (*Equality*): suatu komunikasi dapat terjalin kekrabannya dengan memiliki kemiripan tertentu seperti kemiripan sikap, pendapat, ideologi, maupun umur.

e. Arus Komunikasi dalam Organisasi

Menurut De Vito, komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja terdiri dari empat jenis, diantaranya:²⁵

- 1) Komunikasi ke atas: yakni informasi yang disampaikan dari orang dengan posisi jabatan yang lebih rendah kepada tingkat atas. Misalnya pegawai yang menyampaikan pesan kepada atasan atau anggota fakultas yang menyampaikan pesan kepada dekan.
- 2) Komunikasi ke bawah: yakni pesan yang disampaikan dari orang dengan posisi jabatan yang lebih tinggi kepada tingkat yang lebih rendah. Misalnya, manajer yang menyampaikan pesan kepada pegawai atau

²⁵ DeVito, *The Interpersonal Communication Book*, 77.

dekan yang menyampaikan pesan kepada anggota fakultas.

- 3) Komunikasi Horizontal: yakni penyampaian pesan yang dilakukan antara orang-orang yang setara dalam subdivisi atau departemen yang sama dalam organisasi. Misalnya manajer dengan manajer atau pegawai dengan pegawai.
- 4) Komunikasi Diagonal: yakni penyampaian pesan yang dilakukan secara menyilang diagonal. Dalam komunikasi diagonal, orang yang berbagi informasi melewati batas-batas fungsionalnya, Misalnya seorang akuntan yang melakukan kegiatan koordinasi, mengumpulkan data, atau bahkan membuat nasehat kepada atasan terkait pekerjaan pegawai.

2. Iklim Komunikasi

a. Pengertian Iklim Komunikasi

Payne dan Pugh mengatakan bahwa, iklim komunikasi merupakan sebuah prinsip yang mencerminkan isi dan kekuatan nilai-nilai bersama, norma, perilaku dan sentimen para anggota organisasi terhadap suatu struktur sosial.²⁶

Iklim komunikasi ialah suasana yang tercipta antara pelaku komunikasi. Seseorang yang jarang berinteraksi dalam suatu organisasi akan menciptakan iklim yang negatif dan menimbulkan suasana yang kaku. Sebaliknya, iklim yang positif dapat tercipta apabila seseorang mampu

²⁶ Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 83.

berkomunikasi dan membangun hubungan yang baik dalam rangka meraih tujuan bersama.²⁷

Menurut Pace dan Faules, iklim komunikasi dalam suatu organisasi dapat disebut gabungan pengamatan tentang peristiwa komunikasi, perilaku seseorang, reaksi yang timbul dari seseorang, dan kesempatan organisasi untuk berkembang. Iklim komunikasi dapat menjadi alat pengambilan keputusan bagi perilaku individu. Keputusan yang ditetapkan dari anggota organisasi seperti halnya melakukan pekerjaan secara efektif, bekerja dengan jujur, memanfaatkan kesempatan dalam organisasi, memberi dukungan pada rekan kerja dan anggota organisasi lainnya, melakukan pekerjaan secara kreatif, dan memberikan ide inovatif bagi kemajuan organisasi.²⁸

Iklim organisasi dan iklim komunikasi memiliki kaitan yang tidak dapat dipisahkan, karena tanpa iklim komunikasi, proses organisasi tidak akan berfungsi secara efektif dan efisien.

Perkembangan iklim di suatu organisasi dipengaruhi oleh perilaku komunikasi. Anggota organisasi dapat bertindak dan berkomunikasi yang memengaruhi iklim organisasi seperti mendorong anggota untuk berbicara secara terbuka tanpa ada yang ditutupi, saling percaya, dan menyenangkan dengan anggota lainnya.

²⁷ Maya Angelia, 'Iklim Komunikasi Dan Kepuasan Kerja (Studi Korelasi Tentang Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Di PT. Telkom Divisi Enterprise Medan', 2015, 5.

²⁸ R. Wayne Pace et al., *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, 8th ed. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 154.

Sementara itu, suasana di suatu lingkungan organisasi yang tidak bersahabat justru membuat anggota tidak ingin berkomunikasi dengan jujur. Oleh karena itu, suatu organisasi harus menyediakan suasana yang mendukung bagi setiap orang agar dapat mengaktualisasikan dan memanfaatkan peluang tersebut sehingga anggota dapat merasa nyaman melalui iklim komunikasi yang sehat.

b. Dimensi Iklim Komunikasi

Menurut Redding, terdapat lima dimensi penting yang memengaruhi iklim komunikasi agar dapat berjalan efektif yaitu sebagai berikut:²⁹

- 1) Dukungan, setiap pekerjaan memerlukan dukungan dari setiap elemen organisasi agar dapat membantu mereka dalam menjaga perasaan individu itu penting dan berharga.
- 2) Kepercayaan, anggota organisasi dapat dipercaya dan didukung oleh pernyataan dan tindakan yang tepat untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan di dalam perusahaan.
- 3) Partisipasi dalam mengambil keputusan, anggota organisasi dari semua tingkat memiliki kesempatan yang sama dalam mengambil keputusan suatu perusahaan sehingga perlu diberi keleluasaan untuk berkomunikasi dengan atasan.
- 4) Keterbukaan dan keterusterangan, adanya rasa keterbukaan dari atasan kepada bawahan dan sebaliknya. Hal ini ditunjukkan melalui pesan

²⁹ Silviani, *Komunikasi Organisasi*, 213.

yang disampaikan dan diterima baik itu berupa pemberitahuan, nasehat, arahan, peringatan, perintah, atau keluhan untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya keterbukaan seharusnya dapat menghilangkan kesalahpahaman diantara karyawan sehingga komunikasi menjadi lebih efektif. Dengan adanya komunikasi yang efektif akan memengaruhi kemampuan karyawan untuk mengkoordinasikan pekerjaannya dengan karyawan lain.

- 5) Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi, upaya yang diciptakan dalam suatu organisasi atau perusahaan harus memperhatikan tujuan sehingga hal ini memerlukan kinerja karyawan yang tinggi.

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge, kepuasan kerja didefinisikan sebagai penilaian yang menyenangkan terhadap suatu aktivitas yang merupakan hasil dari suatu tinjauan pekerjaan. Perasaan positif dan negatif karyawan dapat mendorong mereka mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan dalam pekerjaannya.³⁰

Sedangkan menurut Wibowo, kepuasan kerja merupakan perilaku umum seseorang terkait pekerjaannya yang menunjukkan perbedaan antara

³⁰ Hasan, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Lingkungan Kerja Non Fisik Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Perusahaan Raja Unik," (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), hlm. 39.

imbalan yang diterima dan jumlah yang seharusnya mereka harapkan.³¹

b. Aspek-Aspek yang Menentukan Kepuasan Kerja

Persepsi karyawan tentang seberapa efektif pekerjaan mereka melalui aspek-aspek yang dianggap penting mampu menentukan kepuasan kerja. Terdapat lima aspek dalam mengukur kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans yakni sebagai berikut:³²

- 1) Pekerjaan itu sendiri: kepuasan pegawai dapat diukur dengan pekerjaan yang dilakukan. Seperti halnya pekerjaan yang menyenangkan, memiliki tantangan, dan pekerjaan yang tidak membosankan akan memberikan kepuasan bagi karyawan.
- 2) Gaji: gaji atau upah yang layak tidak hanya melengkapi kebutuhan dasar seseorang, tetapi juga mampu menciptakan kepuasan dalam bekerja.
- 3) Promosi Jabatan: promosi merupakan salah satu bagian dari kesempatan karyawan untuk meningkatkan diri di suatu perusahaan. Dengan kesempatan tersebut, karyawan akan terus mencari cara untuk meningkatkan kehidupan mereka yang lebih baik sehingga dapat merasakan kepuasan kerja.

³¹ Rosmaini Rosmaini and Hasrudy Tanjung, 'Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2.1 (2019), 1–15 <<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>>.

³² DC Joshi and Mamta Joshi, *Organizational Behavior, Hospital Administration*, 2009, hlm. 144.

- 4) Rekan kerja: kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui kolega yang mampu menyampaikan dukungan baik secara teknis maupun non teknis.
- 5) Supervisi: kemampuan yang dimiliki atasan dengan memberikan bantuan moral dan teknis sehingga kepuasan kerja karyawan dapat meningkat.

c. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Hezberg mengungkapkan bahwa beberapa faktor dapat memengaruhi kepuasan kerja, diantaranya sebagai berikut.³³

- 1) Faktor Psikologis
Faktor ini berkaitan dengan kondisi psikis karyawan yang meliputi beberapa unsur diantaranya minat, perilaku dan kenyamanan dalam pekerjaannya.
- 2) Faktor Sosial
Faktor ini berkaitan dengan bagaimana interaksi yang dilakukan oleh sesama karyawan. Faktor sosial meliputi beberapa unsur diantaranya komunikasi antar karyawan, komunikasi dengan tingkat atas, dan interaksi antar karyawan yang memiliki perbedaan pada jenis pekerjaannya.
- 3) Faktor Fisik
Faktor ini mengenai kondisi fisik karyawan dan suasana di lingkungan kerja secara fisik, mencakup jenis pekerjaan, waktu istirahat, kesehatan karyawan, umur, kondisi di ruangan

³³ Hasan. (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), 41.

baik penerangan, suhu, sirkulasi udara dan sejenisnya.

4) Faktor Finansial

Faktor ini dapat menjamin kesejahteraan karyawan yang terdiri dari beragam unsur diantaranya jumlah gaji, tunjangan, jaminan sosial, promosi dan sejenisnya.

C. Paradigma Penelitian

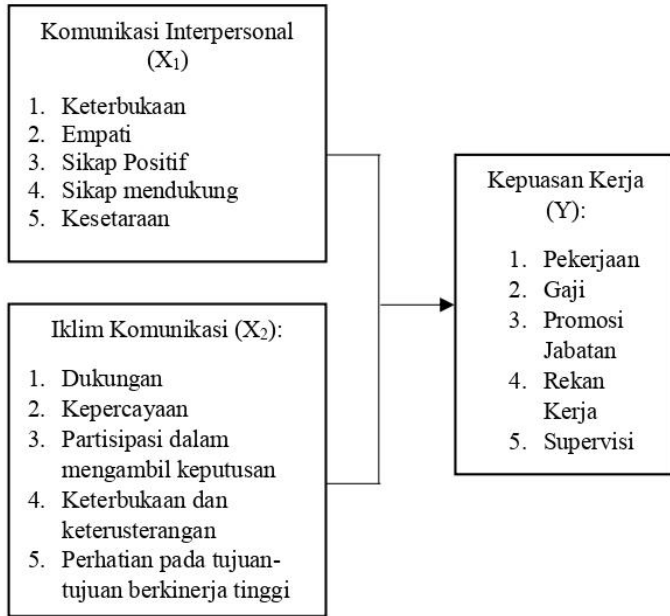
Paradigma penelitian dapat dijadikan sebagai pedoman dalam merumuskan masalah dan hipotesis penelitian, sehingga dapat digunakan untuk pedoman untuk tahap selanjutnya yaitu memperoleh data dan analisis.³⁴

Berdasarkan uraian konsep diatas, hal ini dikembangkan melalui konsep penelitian yang peneliti lakukan berdasarkan beberapa permasalahan yang dipaparkan dari teori-teori diatas, yaitu Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai yang digambarkan pada skema berikut:

Gambar 2. 1

Kerangka Pikir Penelitian

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 69.



Peneliti menggunakan teori komunikasi interpersonal De Vito dengan karakteristik dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dalam suatu organisasi, yakni keterbukaan, sikap mendukung, empati, sikap positif dan kesetaraan. Peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan komunikasi interpersonal dianggap sebagai bentuk komunikasi yang paling efektif dalam upaya mengubah pendapat, sikap dan perilaku individu terutama di lingkungan kerja. Dengan diterapkannya kelima dimensi komunikasi interpersonal oleh De Vito tersebut, maka hubungan antar anggota organisasi dapat berjalan secara efisien.

D. Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, komunikasi interpersonal dilakukan oleh komunikator kepada pihak lain dan umumnya disebut dengan dakwah fardiyah. Dalam penggunaannya, manusia disarankan untuk mengetahui lebih dalam mengenai situasi, realitas dan wawasan tentang bagaimana menjalin komunikasi di lingkungan masyarakat. Menjadi manusia yang baik dapat dilakukan dengan berkomunikasi dengan bersikap empati terhadap sesama manusia dan memahami berbagai situasi disekitarnya.³⁵ Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda dalam hadist berikut:

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكُنْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ

Artinya: “Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata baik dan atau hendaklah ia diam.” (HR. Bukhari)³⁶

Dari pemaparan hadist tersebut, sebagai manusia hendaknya kita berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara agar ucapan kita tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain. Apabila ucapan tersebut mengandung mudharat, maka lebih baik kita tidak mengutarakan ucapan tersebut ketika berkomunikasi kepada orang lain. Islam mengajarkan kita sebagai umat muslim untuk menjaga lisan dan berbicara sesuai dengan apa yang diketahui yang mengandung makna kebaikan yang di dalamnya.

³⁵ Hasan. (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), 28.

³⁶ ‘HR. Al-Bukhari Dan Muslim’.

E. Hipotesis Penelitian

Kesimpulan terhadap permasalahan penelitian yang telah dirumuskan terhadap hasil penelitian masih bersifat sementara dan kebenarannya masih lemah sehingga perlu di uji dan dibuktikan keabsahannya. Dalam penelitian kuantitatif, terdapat dua jenis hipotesis yakni hipotesis nihil (H_0) yang menyatakan tidak ada pengaruh dan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh.³⁷

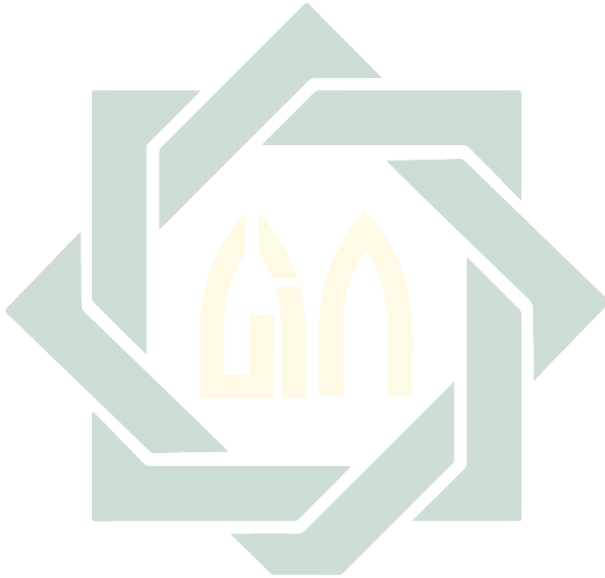
Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah serta tujuan yang telah dipaparkan, maka peneliti menentukan perumusan hipotesis pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi interpersonal (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Iklim Komunikasi I (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
 H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Iklim komunikasi (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Komunikasi Interpersonal (X_1) dan

³⁷ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, 4th ed. (Jakarta: Kencana, 2017), 142.

Iklim Komunikasi (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Komunikasi Interpersonal (X_1) dan Iklim Komunikasi (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan survei yang merupakan suatu model yang terstruktur dalam menerima informasi mengenai sikap, pendapat, perilaku, dan kepercayaan seseorang melalui jawaban yang diberikan.³⁸ Peneliti juga menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan memahami fenomena yang akan diteliti. Peneliti menggunakan pendekatan survei dengan jenis penelitian kuantitatif dikarenakan ingin meneliti mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pegawai Divisi Direktorat Operasional di PDAM Surya Sembada Surabaya. Alasan peneliti menggunakan objek penelitian pegawai divisi operasional didasarkan atas beberapa pertimbangan. Selain memiliki keterbatasan dalam menjangkau seluruh divisi, peneliti memilih divisi operasional karena terdapat masalah yang menarik untuk diteliti.

³⁸ Nikolaus Duli, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, 1st ed. (Deepublish, 2019), 188.

Adapun alasan peneliti memilih PDAM Surya Sembada Surabaya yang bertempat di Jalan Mayjend Prof Dr Moestopo No. 2 Surabaya sebagai lokasi penelitian dikarenakan mudah dijangkau baik waktu, biaya, tenaga, dan perizinan yang dapat mendukung proses penelitian.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi meliputi keseluruhan objek penelitian yang bertujuan untuk menetapkan besarnya jumlah sampel yang dipilih berdasarkan jumlah populasi.³⁹ Secara umum, keseluruhan jumlah pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya ialah sebanyak 771 orang yang terbagi kedalam empat divisi, diantaranya Direktorat Utama, Direktorat Operasional, Direktorat Pelayanan, dan Direktorat Keuangan. Pada penelitian ini, populasi yang ditentukan ialah pegawai pada divisi direktorat operasional di PDAM Surya Sembada Surabaya yang berjumlah 313 orang. Untuk memperjelas jumlah populasi pegawai secara keseluruhan, maka peneliti menguraikan divisi-divisi sebagai berikut:

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Tabel 3. 1

Jumlah Pegawai Seluruh Divisi di PDAM Surya Sembada Surabaya⁴⁰

³⁹ Hardani and others, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Pertama (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 88.

⁴⁰ *Data Jumlah Pegawai Menurut Jenis Pegawai*, 2022.

No	Divisi	Populasi
DIREKTORAT UTAMA		
1	SUBDIT KELOLA SISTEM INFORMASI DAN ASET PROPERTI	40
2	SUBDIT SEKRETARIS PERUSAHAAN	51
3	SUBDIT PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN	32
4	SUBDIT SATUAN PENGAWASAN INTERNAL	12
DIREKTORAT OPERASIONAL		
1	SUBDIT PRODUKSI DAN DISTRIBUSI	212
2	SUBDIT PEMELIHARAAN INSTALASI	37
3	SUBDIT PENGENDALIAN PROSES DAN PERENCANAAN	64
DIREKTORAT PELAYANAN		
1	SUBDIT PELAYANAN WILAYAH TIMUR	70
2	SUBDIT PELAYANAN WILAYAH BARAT	57
3	SUBDIT KOMERSIAL DAN HUBUNGAN PELANGGAN	71
DIREKTORAT KEUANGAN		
1	SUBDIT KELOLA KEUANGAN	61
2	SUBDIT PENGADAAN DAN LOGISTIK	39

3	SUBDIT KELOLA SUMBER DAYA MANUSIA	25
JUMLAH		771

2. Sampel

Sampel digunakan untuk mewakili sebagian dari jumlah anggota populasi berdasarkan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti, namun harus benar-benar bisa menggambarkan kondisi dari populasi tersebut.⁴¹ Pada penelitian ini, rumus Slovin digunakan oleh peneliti dalam menentukan jumlah sampel.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 10%

Pemilihan batas tingkat kesalahan yang digunakan peneliti sebesar 10% (0,1) dikarenakan jumlah populasi yang cukup banyak, sehingga rumus Slovin, tingkat kesalahan 10% masih dapat digunakan agar tidak memakan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan jawaban dari responden. Menurut Sugiyono, semakin tinggi tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel.⁴² Dengan

⁴¹ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 362.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 19th ed. (Bandung: Alfabeta, 2013), 86.

demikian, sampel yang diperoleh berdasarkan rumus diatas yakni sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{313}{1 + 313(0,1)^2} \\
 &= \frac{313}{1 + 313(0,01)} \\
 &= \frac{313}{1 + 3,13} \\
 &= \frac{313}{4,13} \\
 &= 75,78 \\
 n &= 76
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Rumus Slovin diatas dengan tingkat presentase sebesar 10%, maka yang dipilih dari 313 populasi diperoleh jumlah sampel sebanyak 76 responden yang akan digunakan oleh peneliti.

Tabel 3. 2

Jumlah Sampel Divisi Direktorat Operasional PDAM Surya Sembada Surabaya

No	Divisi	Populasi	Sampel
DIREKTORAT OPERASIONAL			

1	SUBDIT PRODUKSI DAN DISTRIBUSI	212	$212/313 \times 76 = 51$
2	SUBDIT PEMELIHARAAN INSTALASI	37	$37/313 \times 76 = 9$
3	SUBDIT PENGENDALIAN PROSES DAN PERENCANAAN	64	$64/313 \times 76 = 16$
JUMLAH SAMPEL			76

3. Teknik Sampling

Peneliti menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *cluster sampling* (sampling daerah) pada penelitian ini. Dasar peneliti menggunakan *Cluster sampling* adalah untuk mengidentifikasi sampel apabila objek yang diteliti begitu banyak dengan cara mengambil perwakilan di setiap daerah dari populasi yang telah dipilih.⁴³

Dasar peneliti memilih menggunakan *cluster sampling* karena jumlah pegawai yang terbagi ke dalam divisi-divisi, sehingga peneliti hanya mengambil divisi operasional pada PDAM Surya Sembada Surabaya yang terdiri dari tiga bagian, yakni subdit produksi dan distribusi, subdit pemeliharaan dan instalasi, dan subdit pengendalian proses dan perencanaan dengan total sampel yang didapat sebanyak 76 orang.

⁴³ H. Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*, 1st edn (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), 89.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat baik melalui orang, obyek, organisasi, atau kegiatan yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.⁴⁴ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel bebas atau independen (X) dan satu variabel terikat atau dependen (Y) yang akan menjadi dasar dalam penelitian. Untuk memperjelas mengenai variabel yang digunakan dipaparkan sebagai berikut:

a. Variabel bebas atau independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan variabel terikat terjadi atau berubah.⁴⁵ Pada penelitian ini, variabel bebas yang ditentukan adalah Komunikasi Interpersonal (X_1) dan Iklim Komunikasi (X_2).

b. Variabel terikat atau dependen (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang muncul sebagai akibat dari variabel bebas.⁴⁶ Pada penelitian ini, yang variabel terikat yang ditentukan adalah Kepuasan Kerja Pegawai (Y).

c. Indikator Penelitian

Indikator penelitian digunakan untuk menganalisis dan membuktikan suatu kondisi tertentu sebagai tolak ukur dalam penelitian.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 38.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 39.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 40.

Berdasarkan uraian definisi operasional yang telah dijabarkan, maka indikator penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Daftar Indikator

Variabel	Indikator
Komunikasi Interpersonal (X1) De Vito (2013)	Keterbukaan
	Empati
	Sikap Positif
	Dukungan
	Kesetaraan
Iklm Komunikasi (X2) Redding (1972) dalam Silviani	Kepercayaan
	Pengambilan keputusan bersama
	Kejujuran
	Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah
	Mendengarkan dalam komunikasi ke atas
Kepuasan Kerja (Y)	Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi
	Pekerjaan itu sendiri

Robbins dan Judge (2015)	Gaji
	Promosi Jabatan
	Rekan Kerja
	Supervisi

E. Tahap-Tahap Penelitian

1. Memilih topik yang menarik

Sebelum menentukan fenomena yang menarik untuk diteliti, peneliti melakukan pencarian topik melalui jurnal-jurnal penelitian di internet serta mencari referensi-referensi yang sesuai. Pada penelitian ini, peneliti menentukan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.”

2. Melakukan studi pustaka

Peneliti akan melakukan prasarvei melalui kajian pustaka yang digunakan sebagai acuan penelitian terkait penelitian yang akan dilakukan.

3. Merumuskan masalah dari penelitian

Setelah menentukan tema dan judul penelitian, peneliti merumuskan masalah yang berhubungan dengan judul yang akan diteliti karena hal ini dapat memengaruhi proses pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian sesuai dengan judul diatas, peneliti menentukan dua rumusan masalah yakni bagaimana pengaruh dan tingkat pengaruh komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi terhadap

kepuasan kerja pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

4. Merumuskan hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan dasar yang bersifat sementara sehingga peneliti perlu menguji dan dibuktikan kebenarannya. Hal ini membantu peneliti untuk menguatkan rumusan masalah serta menguraikan objek dan instrumen penelitian yang ditentukan.

5. Menetapkan pendekatan

Pendekatan digunakan untuk memahami hubungan kausalitas pada variabel penelitian sebagai acuan dalam penelitian berdasarkan fakta atau fenomena sejenis yang ada di lapangan. Pendekatan yang peneliti gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini ialah pendekatan dengan metode penelitian kuantitatif. Hal ini bertujuan agar peneliti mendapatkan gambaran secara terstruktur serta dapat menafsirkan data tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

6. Menetapkan variabel

Peneliti menetapkan variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini. Variabel yang ditentukan pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel yakni dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal (X_1) dan iklim komunikasi (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan kerja pegawai (Y).

7. Mengumpulkan Data dan Menyusun Instrumen

Dalam mengumpulkan data, menggunakan metode pengumpulan data dan mengambil sampel secara relevan. Kemudian peneliti menyusun indikator-indikator dari variabel independen dan variabel dependen untuk dibuat daftar pertanyaan yang akan dijadikan kuesioner.

8. Menganalisis Data

Setelah peneliti mengumpulkan data yang lengkap, selanjutnya peneliti mengolah data yang didapatkan menyesuaikan metode, tujuan, dan sasaran penelitian. Pada penelitian kuantitatif, pengukuran statistik untuk pengolahan data menggunakan bantuan *software* SPSS.

9. Menarik Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan data yang diperoleh sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis penelitian.

10. Menyusun Laporan

Setelah semua tahap penelitian selesai dilaksanakan, langkah terakhir yang dilakukan peneliti ialah menulis laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

F. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan sumber data utama dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, observasi, dan studi literatur.

1. Angket atau kuesioner

Peneliti menggunakan angket atau kuesioner secara online kepada responden yang telah ditetapkan menggunakan *google form* yang disebarakan melalui internet. Penyebaran angket pada penelitian ini dilakukan karena lebih cocok dan efisien bagi penelitian dengan responden yang cukup besar dalam proses pengumpulan data. Kuesioner yang disusun menggunakan penskalaan dengan membuat penilaian mengenai karakteristik penelitian sehingga dapat terlihat respon individu melalui rentang skala.⁴⁷ Peneliti mengukur data menggunakan alat berupa Skala Likert yang disajikan dengan skor berikut:

Tabel 3. 4
Skor Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Studi literatur

Pada penelitian ini, peneliti juga memperoleh data melalui studi literatur. Memahami, meneliti, atau mengutip langsung dari sumber-sumber terkait digunakan sebagai landasan teori dalam studi

⁴⁷ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 385.

literatur. Studi literatur dapat dikumpulkan melalui fasilitas perpustakaan untuk memberi kelengkapan data peneliti.

3. Observasi

Pada penelitian ini, peneliti mengamati lapangan secara langsung agar mendapatkan bukti-bukti yang relevan. Namun, observasi yang dilakukan hanya bersifat non partisipan, jadi peneliti tidak turut aktif dan terlibat langsung tetapi hanya mengamati secara langsung bagaimana kondisi objek penelitian. Melalui observasi dalam teknik pengumpulan data penelitian ini, diharapkan peneliti mampu mendapatkan data yang sesuai dengan fokus yang diteliti.

G. Teknik Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian

1. Teknik Reliabilitas Instrumen Penelitian

Ketika pengukuran dilakukan secara berulang menggunakan kuesioner, peneliti dapat menggunakan uji reliabilitas untuk membuktikan apakah kuesioner tersebut memiliki konsistensi atau tidak. Peneliti menggunakan bantuan SPSS versi 26.0 berdasarkan rumus Cronbach Alpha. Instrumen dapat dianggap variabel apabila hasil yang diketahui $(\alpha) > 0,6$.⁴⁸

⁴⁸ Duli, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, 103.

Tabel 3. 5
Kategori Koefisien Reliabilitas

Nilai Cronbach Alpha	Tingkat Koefisien Reliabilitas
0,8 - 1,00	Reliabilitas sangat tinggi
0,6 – 0,799	Reliabilitas tinggi
0,4 – 0,599	Reliabilitas cukup
0,2 – 0,399	Reliabilitas rendah
< 0,200	Reliabilitas sangat rendah

2. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas untuk mengetahui angket penelitian tersebut bernilai valid atau tidak. Adapun tolak ukur yang digunakan peneliti dalam menguji validitas ialah sebagai berikut:⁴⁹

- a. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka instrumen dapat dikatakan valid.
- b. Apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $> 0,05$, maka instrumen dikatakan tidak valid.

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengolah data dari angket yang telah diisi oleh 76 responden, kemudian di

⁴⁹ Duli, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, 106.

analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Dasar peneliti memilih teknik analisis regresi linier berganda ialah agar dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari dua variabel X terhadap variabel Y.

Pendekatan ini untuk memprediksi secara menyeluruh dengan melibatkan semua variabel independen, sehingga dapat diperkirakan variabel independen mana yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Berikut persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ialah sebagai berikut.⁵⁰

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

- β_0 : konstanta regresi
 $\beta_1 \beta_2$: koefisien regresi atau pengaruh
 X_1 dan X_2 : variabel independen
 Y : variabel dependen

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁵⁰ Duli, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, 114.

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PDAM Surya Sembada Surabaya

PDAM Surya Sembada Surabaya ialah Perusahaan Daerah Air Minum yang menyediakan layanan bagi masyarakat umum berupa air bersih di Kota Surabaya. Sejak tahun 1976, salah satu badan usaha milik daerah ini telah ada dan kemudian berkembang pesat dalam meningkatkan kapasitas produksi air bersih dengan memperluas IPAM.

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu unit usaha daerah yang berkomitmen untuk menyediakan air minum kepada masyarakat luas. Di Indonesia, PDAM tersebar luas di setiap provinsi, kabupaten, dan bahkan setiap kota. PDAM merupakan perusahaan air bersih daerah yang dikendalikan oleh badan eksekutif dan legislatif daerah.

Pasokan air minum pertama kali di Kota Surabaya didapatkan dari sumber mata air di desa Purut, Pasuruan yang diangkut dengan kereta api. Beberapa pengerjaan telah dilakukan oleh Carel willem Weijs dalam pembangunan sistem penyediaan air minum mata air Pandaan yang terhitung selama 2,5 tahun, seperti pembangunan sumber mata air, pembangunan reservoir, pembangunan pipa transmisi, pemasangan jaringan pipa distribusi, pemasangan pipa ke daerah militer, hingga pemasangan air mancur jalan dan hidran.

Operasional PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meliputi produksi, distribusi, pengoperasian, penyediaan air minum kepada masyarakat dan pemeliharaan prasarana untuk memenuhi kebutuhan air minum wilayah Kota Surabaya. Dengan memperluas IPAM dan meningkatkan kapasitas produksi air bersihnya, perusahaan ini mampu berkembang pesat. Melalui perkembangannya, PDAM Surya Sembada Surabaya hingga saat ini memberikan pelayanannya kepada PDAM Kabupaten Pasuruan, Sidoarjo dan Gresik.⁵¹

2. Visi dan Misi

Kebijakan pengembangan sumber daya manusia ini searah dengan visi dan misi perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya, diantaranya:⁵²

a. Visi

Menjadi perusahaan air minum modern.

b. Misi

- 1) Memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat.
- 2) Membangun masyarakat yang bijak dalam penggunaan air.
- 3) Menyediakan air minum yang efisien dan berkelanjutan.
- 4) Membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan integritas dan prestasi.

3. Logo Perusahaan

⁵¹ PDAM Surya Sembada Surabaya, *Laporan Tahunan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2021, Annual Report* (Surabaya, 2021), 34.

⁵² PDAM Surya Sembada Surabaya, 36.

Gambar 4. 1

Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya



Logo dari PDAM Surya Sembada telah diresmikan sejak tahun 2004 lalu. Secara umum, logo ini mengacu pada bentuk dinamis yang mencerminkan representasi perusahaan sebagai penyedia air minum yang terus memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan. Bentuk dasar yang digunakan adalah bentuk lengkungan yang memberi kesan selalu bergerak, mengekspresikan esensi air dengan harapan perusahaan secara dinamis akan selalu bergerak ke arah yang lebih baik.⁵³

4. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan operasional perusahaan, terdapat posisi atau jabatan dalam suatu organisasi. Adapun skema dan kaitan antar sumber daya manusia di PDAM Surya Sembada Surabaya sebagai berikut.⁵⁴

⁵³ PDAM Surya Sembada Surabaya, 35.

⁵⁴ PDAM Surya Sembada Surabaya, 50.

Gambar 4. 2

Susunan Organisasi PDAM Surya Sembada Surabaya



Berdasarkan struktur organisasi diatas, pegawai PDAM Surya Sembada terbagi kedalam empat divisi yakni direktur utama, divisi operasional, divisi keuangan dan divisi pelayanan yang keseluruhan jumlah pegawainya sebanyak 771 orang.

Dengan demikian, untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, maka penelitian ini menggunakan populasi pada pegawai divisi operasional PDAM Surya Sembada Surabaya. Berdasarkan data laporan jumlah pegawai yang diperoleh peneliti, jumlah keseluruhan pegawai divisi operasional sebanyak 313 orang yang terbagi menjadi tiga subdit. Subdit produksi dan distribusi sebanyak 212 orang, subdit pemeliharaan instalasi sebanyak 37 orang, dan subdit pengendalian proses dan perencanaan sebanyak 64 orang.

B. Penyajian Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas menggunakan software SPSS versi 26.0 dengan rumus formula Pearson Product Moment. Hasil uji validitas ditunjukkan pada rincian tabel berikut.

Tabel 4. 1

Hasil Uji Validitas variabel Komunikasi Interpersonal (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,889	0,225	VALID
X1.2	0,864	0,225	VALID
X1.3	0,859	0,225	VALID
X1.4	0,795	0,225	VALID
X1.5	0,835	0,225	VALID
X1.6	0,848	0,225	VALID
X1.7	0,805	0,225	VALID
X1.8	0,834	0,225	VALID
X1.9	0,679	0,225	VALID
X1.10	0,755	0,225	VALID

Hasil Uji Validitas variabel Iklim Komunikasi (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,839	0,225	VALID
X2.2	0,850	0,225	VALID
X2.3	0,875	0,225	VALID
X2.4	0,872	0,225	VALID
X2.5	0,843	0,225	VALID
X2.6	0,764	0,225	VALID
X2.7	0,842	0,225	VALID
X2.8	0,856	0,225	VALID
X2.9	0,847	0,225	VALID
X2.10	0,890	0,225	VALID

Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Kerja (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,808	0,225	VALID
Y.2	0,675	0,225	VALID
Y.3	0,768	0,225	VALID
Y.4	0,746	0,225	VALID
Y.5	0,727	0,225	VALID
Y.6	0,718	0,225	VALID
Y.7	0,758	0,225	VALID
Y.8	0,807	0,225	VALID
Y.9	0,811	0,225	VALID
Y.10	0,812	0,225	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, diketahui item-item pernyataan setiap variabel telah diisi sebanyak 76 responden. Untuk menyatakan valid atau tidaknya item pernyataan, maka perlu mengetahui nilai r tabel. Adapun rumus r tabel sebagai berikut.

$$\begin{aligned} Df &= N - 2 \\ &= 76 - 2 \\ &= 74 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,225 dengan signifikansi 5%. Dapat diketahui nilai r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan semua item pernyataan dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan software SPSS versi 26.0 dengan rumus Cornbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas dari

ketiga variabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada rincian tabel berikut.

Tabel 4. 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cornbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Interpersonal	0,943	VALID
Iklim Komunikasi	0,956	VALID
Kepuasan Kerja	0,918	VALID

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai cornbach's alpha (α) dari ketiga variabel ialah $> 0,6$, maka masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel.

2. Deskripsi Data Responden

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Whatsapp dalam proses penyebaran kuesioner. Jumlah responden yang menjawab kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan, yaitu sebanyak 76 orang. Berikut uraian data yang telah diperoleh dari kuesioner yang disebarkan.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4. 3
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	66	86.8	86.8	86.8
	Perempuan	10	13.2	13.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Peneliti mengelompokkan responden sesuai jenis kelamin, yakni laki-laki dan perempuan. Berdasarkan tabel 4.3, ditunjukkan hasil data demografi responden sebanyak 66 orang (86,8%) pegawai berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 10 orang (13,2%) pegawai berjenis kelamin perempuan. Maka dalam penelitian ini diketahui mayoritas responden ialah berjenis kelamin laki-laki.

b. Usia

Tabel 4. 4
Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 - 30 tahun	9	11.8	11.8	11.8
	31 - 35 tahun	12	15.8	15.8	27.6
	36 - 40 tahun	13	17.1	17.1	44.7
	41 - 45 tahun	14	18.4	18.4	63.2
	> 45 tahun	28	36.8	36.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui responden dalam penelitian ini ialah pegawai divisi operasional yang berjumlah 76 sampel, diantaranya sejumlah 9 orang (11,8%) dengan rentang usia antara 25-30 tahun, sejumlah 12 orang (15,8%) dengan rentang usia antara 31-35 tahun, sejumlah 13 orang (17,1%) dengan rentang usia antara 36-40 tahun, sejumlah 14 orang (18,4%) dengan rentang usia antara 41-45 tahun, dan sejumlah 28 orang (36,85%) dengan usia diatas 45 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini ialah pegawai dengan usia diatas 45 tahun.

c. Subdit

Tabel 4. 5
Subdit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Subdit Produksi dan Distribusi	51	67.1	67.1	67.1
	Subdit Pemeliharaan Instalasi	9	11.8	11.8	78.9
	Subdit Pengendalian Proses dan Perencanaan	16	21.1	21.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Berdasarkan teknik cluster sampling, pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa 67,1% responden dari subdit produksi dan distribusi, 11,8% responden dari subdit pemeliharaan instalasi, dan 21,1% responden dari subdit pengendalian proses dan perencanaan. Dengan demikian, jumlah responden pada setiap subdit sesuai dengan sampel yang telah ditentukan.

d. Jabatan

Tabel 4. 6
Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Supervisor	6	7.9	7.9	7.9
	Manajer	3	3.9	3.9	11.8
	Staf Senior	16	21.1	21.1	32.9
	Staf	51	67.1	67.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Berdasarkan pemaparan tabel 4.6, peneliti mengkategorikan tingkat jabatan pada divisi operasional, yakni supervisor sejumlah 6 orang (7,9%), manajer sejumlah 3 orang (3,9%), staf senior sejumlah 16 orang (21,1%), dan staf sejumlah 51 orang (67,1%). Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini ialah pegawai staf.

e. Masa Kerja

Tabel 4. 7
Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 - 6 tahun	4	5.3	5.3	5.3
	6 - 12 tahun	21	27.6	27.6	32.9
	12 - 20 tahun	19	25.0	25.0	57.9
	> 20 tahun	32	42.1	42.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mengkategorikan masa kerja setiap pegawai di divisi operasional. Sebagian besar pegawai memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun yaitu sejumlah 32 orang (42,1%), diikuti dengan masa kerja 6-12 tahun sejumlah 21 orang (27,6%), masa kerja 12-20 tahun sejumlah 19 orang (25%), dan paling sedikit dengan masa kerja 3-6 tahun sejumlah 4 orang (5,3%). Maka dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pengalaman kerja yang cukup lama.

3. Hasil Deskriptif Variabel

a) Komunikasi Interpersonal (X1)

Tabel 4. 8

Jawaban responden pada variabel komunikasi interpersonal

No	Jawaban	Item										Total Item	Persentase
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10		
1	SS	39	39	36	34	38	35	33	43	30	30	357	47%
2	S	27	27	30	28	27	30	33	24	30	32	288	38%
3	N	10	10	10	13	10	11	10	9	15	13	111	15%
4	TS	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1	4	1%
5	STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0%
	Total	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	760	100%

Berdasarkan uraian tabel di atas, responden yang berjumlah 76 orang memilih jawaban pada 10 item pernyataan untuk mengukur variabel Komunikasi Interpersonal.

Berdasarkan data di atas, diperoleh bahwa indikator Keterbukaan pada item pernyataan atasan dan pegawai saling terbuka dalam melakukan pekerjaan (X1.1), diketahui sejumlah 39 responden memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 27 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 10 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan dan pegawai saling memberi respon yang baik (X1.2), diketahui sejumlah 39 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 27 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 10 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Empati pada item pernyataan atasan mampu memberikan simpati atau motivasi kepada pegawai (X1.3), diketahui sejumlah 36 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah

30 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 10 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan mampu memahami perasaan antar pegawai (X1.4), diketahui sejumlah 34 responden memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 28 responden memilih jawaban setuju (S), sejumlah 13 responden memilih jawaban netral (N), dan hanya ada 1 responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS).

Indikator Sikap Positif pada item pernyataan atasan mampu menghargai pendapat antar pegawai (X1.5) diketahui sejumlah 38 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 27 responden memilih jawaban setuju (S), sejumlah 10 responden memilih jawaban netral (N), dan hanya ada 1 responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS). Sementara pada item pernyataan atasan mampu berprasangka baik kepada pegawai (X1.6), diketahui sejumlah 35 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 30 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 11 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Dukungan pada item pernyataan atasan dan pegawai saling bertukar ide dan pikiran (X1.7), diketahui sejumlah 33 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 33 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 10 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan mampu memberikan dukungan penuh terhadap potensi yang dimiliki pegawai (X1.8), diketahui sejumlah 43 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah

24 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 9 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Kesetaraan pada item pernyataan atasan tidak memandang jabatan dalam berkomunikasi dengan pegawai (X1.9), diketahui sejumlah 30 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 30 responden memilih jawaban setuju (S), sejumlah 15 responden memilih jawaban netral (N) dan hanya ada 1 responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS). Sementara pada item pernyataan atasan tidak memandang lama masa kerja dalam berkomunikasi dengan pegawai (X1.10), diketahui sejumlah 30 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 32 responden memilih jawaban setuju (S), sejumlah 13 responden memilih jawaban netral (N), dan hanya ada 1 responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS).

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 76 responden untuk mengukur variabel Komunikasi Interpersonal rata-rata memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase sebesar 47% diikuti dengan jawaban setuju dengan persentase sebesar 38%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai dan atasan di lingkungan kerja PDAM Surya Sembada Surabaya menerapkan komunikasi yang baik.

b) Iklim Komunikasi (X2)

Tabel 4. 9

Jawaban responden pada variabel iklim komunikasi

No	Jawaban	Item										Total Item	Persentase
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10		
1	SS	29	32	30	28	25	26	26	31	38	32	297	39%
2	S	32	34	30	30	32	36	34	27	26	27	308	41%
3	N	15	10	16	18	19	14	16	18	12	17	155	20%
4	TS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0%
5	STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0%
Total		76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	760	100%

Berdasarkan uraian tabel di atas, responden yang berjumlah 76 orang memilih jawaban pada 10 item pernyataan untuk mengukur variabel Iklim Komunikasi.

Berdasarkan data di atas, diperoleh bahwa indikator Kepercayaan pada item pernyataan atasan mampu mempertahankan hubungan dengan pegawai (X2.1), diketahui sejumlah 29 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 32 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 15 responden jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan mampu mempercayai kemampuan yang dimiliki pegawai (X2.2), diketahui sejumlah 32 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 34 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 10 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Pengambilan Keputusan Bersama pada item pernyataan atasan dan pegawai mampu berdiskusi mengenai pengambilan keputusan bersama (X2.3), diketahui sejumlah 30 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 30 responden, memilih jawaban setuju (S) dan sejumlah 16 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan dan pegawai berperan dalam proses menentukan tujuan (X2.4), diketahui

sejumlah 28 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 30 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 18 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Kejujuran pada item pernyataan atasan dan pegawai berkomunikasi sesuai dengan apa yang ada dipikirkannya tanpa ada yang ditutupi (X2.5), diketahui sejumlah 25 responden, yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 32 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 19 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan dan pegawai mampu berkomunikasi secara jujur dan terus terang (X2.6), diketahui sejumlah 26 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 36 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 14 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah pada item pernyataan pegawai memiliki akses yang mudah dalam menerima informasi yang disampaikan oleh atasan (X2.7), diketahui sejumlah 26 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 34 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 16 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Mendengarkan dalam Komunikasi ke Atas pada item pernyataan atasan mampu mendengarkan saran dan masukan dari pegawai (X2.8), diketahui sejumlah 31 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 27 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 18 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Perhatian Pada Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi pada item pernyataan pegawai mampu menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan (X2.9), diketahui sejumlah 38 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 26 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 12 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pernyataan atasan berupaya meningkatkan kesejahteraan pegawai untuk berkinerja tinggi (X2.10), diketahui sejumlah 32 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 27 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 17 responden memilih jawaban netral (N).

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 76 responden untuk mengukur variabel Iklim Komunikasi rata-rata memberikan jawaban setuju dengan persentase sebesar 41% diikuti dengan jawaban sangat setuju dengan persentase sebesar 39%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa suasana yang terjadi di lingkungan kerja PDAM Surya Sembada Surabaya terjalin dengan baik dan kondusif.

c) Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4. 10

Jawaban responden pada variabel kepuasan kerja

No	Jawaban	Item										Total Item	Persentase
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10		
1	SS	34	33	29	31	33	27	35	36	24	28	310	41%
2	S	40	40	44	41	35	45	40	40	40	34	399	53%
3	N	2	3	3	4	8	4	1	-	12	14	51	7%
4	TS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0%
5	STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0%
	Total	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	760	100%

Berdasarkan uraian tabel di atas, responden yang berjumlah 76 orang memilih jawaban pada 10 item pernyataan untuk mengukur variabel Kepuasan Kerja.

Berdasarkan data di atas, diperoleh bahwa indikator Pekerjaan Itu Sendiri pada item pegawai memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan (Y.1), diketahui sejumlah 34 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 40 responden memilih jawaban setuju (S), dan hanya ada 2 responden yang memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pegawai melakukan pekerjaan sesuai jam kerja (Y.2), diketahui sejumlah 33 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 40 responden memilih jawaban setuju (S), dan hanya ada 3 responden yang memilih jawaban netral (N).

Indikator Gaji pada item pegawai menerima gaji yang sesuai dari perusahaan (Y.3), diketahui sejumlah 29 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 44 responden memilih jawaban setuju (S), dan hanya ada 3 responden yang memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pegawai menerima tunjangan yang sesuai dari perusahaan (Y.4), diketahui sejumlah 31 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 41 responden, memilih jawaban setuju (S), dan 4 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Promosi Jabatan pada item pegawai memiliki kesempatan untuk memperoleh jabatan yang lebih tinggi (Y.5), diketahui sejumlah 33 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 35 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 8 responden jawaban netral (N).

Sementara pada item pegawai memiliki kesempatan untuk mutasi kerja (Y.6), diketahui sejumlah 27 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 45 responden memilih jawaban setuju (S), dan 4 responden memilih jawaban netral (N).

Indikator Rekan Kerja pada item hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik (Y.7), diketahui sejumlah 35 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 40 responden memilih jawaban setuju (S) dan hanya ada 1 responden yang memilih jawaban netral (N). Sementara pada item kerjasama antar rekan kerja terjalin dengan baik (Y.8), diketahui sejumlah 36 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS) dan sejumlah 40 responden memilih jawaban setuju (S).

Indikator Supervisi pada item pegawai mendapatkan bantuan teknis dari atasan (Y.9), diketahui sejumlah 24 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 40 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 12 responden memilih jawaban netral (N). Sementara pada item pegawai mendapatkan dukungan moral dari atasan (Y.10), diketahui sejumlah 28 responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS), sejumlah 34 responden memilih jawaban setuju (S), dan sejumlah 14 responden memilih jawaban netral (N).

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 76 responden untuk mengukur variabel Kepuasan Kerja rata-rata memberikan jawaban setuju dengan persentase sebesar 53% diikuti dengan jawaban sangat setuju dengan persentase sebesar 41%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai di lingkungan kerja

PDAM Surya Sembada Surabaya dinilai memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

C. Uji Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Untuk menguji variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan uji normalitas. Peneliti menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi menunjukkan $>0,05$.
- b. Data dapat dikatakan tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikansi menunjukkan $<0,05$.

Tabel 4. 11

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		76	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.69554062	
Most Extreme Differences	Absolute	.110	
	Positive	.060	
	Negative	-.110	
Test Statistic		.110	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.023 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.295 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.284
		Upper Bound	.307

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel yang telah diuraikan diatas, diketahui nilai signifikansi dari keseluruhan variabel pada Monte Carlo Sig (2-tailed) menunjukkan 0,295 yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji adanya korelasi dalam model regresi suatu penelitian. Model regresi dapat dikatakan baik ditunjukkan dengan tidak terjadinya multikolinearitas. Pengambilan keputusan uji multikolinearitas dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Jika nilai tolerance $>0,10$ atau nilai VIF $<10,00$ maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Jika nilai tolerance $<0,10$ atau nilai VIF $>10,00$, maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. 12

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.350	2.309		7.515	.000		
	X1	.375	.106	.497	3.537	.001	.248	4.035
	X2	.236	.100	.332	2.368	.021	.248	4.035

a. Dependent Variable: Y

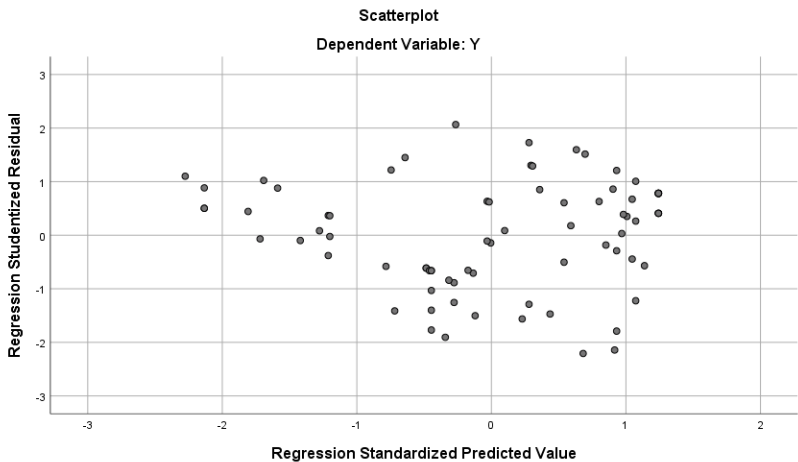
Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai tolerance pada variabel Komunikasi Interpersonal (X1) dan Iklim Komunikasi (X2)

ialah 0,248 atau lebih besar dari 0,10. Demikian juga pada nilai VIF yang menunjukkan 4,035 atau kurang dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan antar variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Dalam menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi dapat melakukan uji heteroskedastisitas.

Gambar 4. 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa titik-titik pada scatterplot tersebar secara acak dan tidak menggambarkan suatu pola. Sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi pada

penelitian ini, sehingga layak untuk dilakukan uji selanjutnya.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linear berganda dimaksudkan untuk mencari tahu pengaruh dari dua atau lebih variabel independent terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengujian menggunakan SPSS dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	17.350	2.309	
	X1	.375	.106	.497
	X2	.236	.100	.332

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 17,350 + 0,375 X_1 + 0,236 X_2$$

Dari persamaan regresi diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta menunjukkan nilai 17,350 yang menyatakan bahwa variabel Komunikasi

Interpersonal dianggap konstan, sehingga besarnya nilai Y adalah 17,350.

- b. Nilai β_1 menunjukkan nilai 0,375 dengan tanda koefisien regresi positif, yang artinya setiap terjadinya kenaikan β_1 maka variabel Komunikasi Interpersonal akan meningkat.
- c. Nilai β_2 menunjukkan nilai 0,236 dengan tanda koefisien regresi positif, yang artinya setiap terjadinya kenaikan β_2 maka variabel Iklim Komunikasi akan meningkat.

3. Uji T

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari kedua variabel independen yaitu Komunikasi Interpersonal (X1) dan Iklim Komunikasi (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Kerja (Y), peneliti melakukan pengujian Uji T menggunakan SPSS 26.0. Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan:

- a. Jika nilai sig < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika nilai sig > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4. 14
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.350	2.309		7.515	.000
	X1	.375	.106	.497	3.537	.001
	X2	.236	.100	.332	2.368	.021

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian hipotesis menggunakan t tabel dengan rumus $df=n-k$ (df =jumlah sampel-jumlah variabel independent dan dependen), sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,666 dengan taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hasil uji hipotesis diperoleh sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai t hitung sebesar $3,537 > t$ tabel 1,666 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.
2. Diperoleh nilai t hitung sebesar $2,368 > t$ tabel 1,666 dan nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Iklim Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.

4. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen yaitu Komunikasi Interpersonal (X_1) dan Iklim Komunikasi (X_2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Kerja (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan:

- a. Jika nilai F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai F hitung $> F$ maka H_0 ditolak.

Tabel 4. 15
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	983.410	2	491.705	65.868	.000 ^b
	Residual	544.945	73	7.465		
	Total	1528.355	75			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Hasil perhitungan uji F menggunakan F tabel dengan rumus $df_1=k-1$ dan $df_2=n-k-1$, sehingga diperoleh nilai F tabel ialah 3,124 dengan taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hasil uji hipotesis diperoleh, ditunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $65,868 > F$ tabel 3,124 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal dan variabel Iklim Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.

5. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen secara simultan menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel, yakni komunikasi interpersonal (X1), iklim komunikasi (X2), dan kepuasan kerja (Y). Pengujian menggunakan SPSS 26.0 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 16
 Hasil Uji Koefisien

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.643	.634	2.73222
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan hasil dari tabel Model Summary di atas, dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0,643 atau sama dengan 64,3%. Dengan demikian, nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal (X1) dan variabel iklim komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja (Y) sebesar 64,3%. Sedangkan sisanya 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di luar persamaan regresi.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Perspektif Teoretis

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung dengan menghasilkan umpan balik (*feedback*). Dalam suatu organisasi, tentunya setiap anggota saling berkomunikasi untuk saling memahami agar dapat mencapai tujuan bersama.

Tanpa adanya komunikasi yang terjalin dengan baik, anggota organisasi atau pegawai perusahaan akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya karena terjadinya miss komunikasi antar pegawai maupun kepada atasan.

Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh anggota organisasi melalui berbagai jenis yakni komunikasi antara atasan kepada bawahan, komunikasi antara bawahan kepada atasan, komunikasi antar anggota tanpa memandang jabatan dan komunikasi yang dilakukan oleh anggota organisasi melewati batas-batas fungsionalnya.

Berdasarkan perspektif secara teoretis sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Komunikasi Interpersonal oleh De Vito. Keterkaitan teori dengan penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik dapat menimbulkan rasa kepuasan bagi pegawai dalam bekerja dengan memerlukan unsur-unsur diantaranya keterbukaan antara pengirim dan penerima pesan, rasa empati dalam memahami sudut pandang antar pegawai dengan atasan, berprasangka positif antar pegawai dengan atasan, atasan memberikan dukungan kepada pegawai, dan kesetaraan dalam memperlakukan pegawai.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat terjadi karena terdapat faktor yang memengaruhi, salah satunya adalah komunikasi. Berbagai proses dan strategi dalam berkomunikasi dapat meningkatkan kepuasan kerja

pegawai. Dalam kehidupan berorganisasi, komunikasi interpersonal berperan sangat penting bagi kehidupan manusia terutama pada lingkungan kerja.

Dalam melakukan komunikasi harus ada keterbukaan, kejujuran, kepercayaan, sikap empati, dan sikap positif. Dalam penerapannya, adanya perubahan perilaku dan karakter seseorang dari komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat terlaksana dengan terwujudnya suatu perilaku yang diinginkan muncul dari diri pegawai, yakni perasaan puas yang tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada indikator keterbukaan memiliki persentase pemilihan jawaban yang paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa rasa keterbukaan terjalin dengan baik pegawai dengan atasan dalam melakukan pekerjaan tanpa ada yang ditutupi dan rata-rata pegawai dan atasan saling memberi respon yang baik.

Selain itu, pada poin dukungan dan sikap positif dapat ditunjukkan dengan memberikan fasilitas kepada pegawai untuk saling berinteraksi baik dalam hal pekerjaan maupun hal diluar pekerjaan. Dalam hal pekerjaan, saling memberi dukungan terhadap potensi yang dimiliki pegawai, dan berprasangka positif terhadap hal yang dilakukan pegawai.

Begitu juga dalam hal diluar pekerjaan, untuk mendukung agar dapat meningkatkan hubungan baik antar pegawai di lingkungan kerja, maka seperti yang sudah diterapkan, yakni dengan mengadakan kegiatan di luar pekerjaan seperti arisan dan pengajian rutin namun masih dalam lingkup lingkungan kerja PDAM,

dan memberi ucapan kepada pegawai yang sedang mendapatkan kebahagiaan seperti ulang tahun, menikah, dan memiliki anak. Hal ini dapat menumbuhkan stimulus pada pegawai untuk lebih terbuka, memberikan dukungan, dan memberikan sikap positif antar pegawai.

Sementara pada variabel iklim komunikasi, berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa Iklim Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena suasana berkomunikasi di lingkungan kerja dirasa baik dan nyaman. Iklim komunikasi juga dapat dipengaruhi oleh persepsi bagaimana baiknya kegiatan komunikasi yang terjalin dalam suatu organisasi dapat memuaskan tuntutan seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan pegawai.

Dimensi iklim komunikasi yang dimiliki oleh setiap pegawai melalui interaksi-interaksi yang dilakukan sangat berperan penting dalam membangun sebuah iklim di lingkungan kerja. Melalui adanya dukungan oleh atasan kepada pegawai, rasa kepercayaan yang timbul baik antar pegawai maupun dengan atasan, kesempatan pegawai dalam pengambilan keputusan, keterbukaan dan keterusterangan dalam melakukan koordinasi terkait pekerjaan, dan komitmen dalam melakukan pekerjaan dengan produktivitas serta kemampuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, dengan terciptanya suasana yang kondusif dapat menumbuhkan rasa kepuasan pegawai dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan pengujian hipotesis pada uji F, diketahui bahwa Komunikasi Interpersonal dan Iklim

Komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Kerja. Pada dasarnya, masing-masing pegawai memiliki nilai kepuasan yang berbeda menyesuaikan pandangan setiap pegawai. Semakin tinggi unsur-unsur yang sesuai dengan keinginan setiap individu dalam pekerjaannya, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Begitu juga sebaliknya, apabila unsur-unsur dalam pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan setiap individu, maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan akan menjadi semakin menurun.

Kepuasan kerja pegawai menunjukkan bagaimana baiknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan permintaan pegawai akan tuntutan bagi informasi. Seperti dari siapa datangnya informasi tersebut, bagaimana cara informasi tersebut disebarluaskan, bagaimana informasi tersebut diterima dan diproses dan bagaimana respon seseorang yang menerima.

Faktor yang menyebabkan meningkatnya rasa kepuasan kerja pada pegawai divisi operasional PDAM Surya Sembada Surabaya adalah adanya komunikasi antar pegawai yang terjalin dengan baik dan suasana di lingkungan kerja yang kondusif. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi, pengaruh komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja ialah sebesar 64,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini diharapkan atasan lebih memperhatikan komunikasi yang dilakukan antar pegawai agar dapat mencapai tujuan bersama.

2. Perspektif Keislaman

Menjalin komunikasi antar sesama manusia selalu diajarkan dalam agama Islam. Dari segi keislaman, komunikasi dipandang sebagai suatu aktivitas yang dapat mengubah perilaku seseorang menjadi lebih baik dan meningkatkan ketaqwaan seseorang sehingga dapat memberi rahmat bagi setiap orang. Islam senantiasa mengajarkan berkomunikasi dengan sopan kepada orang yang lebih tua dengan mengatakan ungkapan yang baik dan bertutur kata dengan ramah dan lembut kepada sesama manusia. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam (QS. Al-Isra': 53):

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ
بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلإِنْسَانِ 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)⁵⁵

Berkomunikasi dengan ucapan kalimat yang baik akan berjalan secara efektif tanpa ada kesalahan dalam menerima informasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman. Islam juga mengajarkan umatnya untuk menyampaikan pesan dengan kejujuran dan

⁵⁵ Al-Qur'an, 'Al-Isra' : 53'.

sesuai dengan fakta. Seperti yang dinyatakan dalam firman Allah SWT (QS. Al-Azhab: 70):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.”⁵⁶

Berdasarkan ayat-ayat yang dipaparkan di atas, dapat diinterpretasikan bahwa kita sebagai orang muslim hendaknya berkomunikasi dengan perkataan yang baik dan lemah lembut kepada sesama manusia. Dalam menyampaikan pesan, kita juga tidak boleh menyampaikan informasi apabila tidak jelas sumbernya agar tidak menimbulkan konflik antar manusia. Hal ini dapat menjadi gambaran untuk pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya untuk meningkatkan komunikasi dengan baik. Adanya proses komunikasi yang terjalin dengan baik dapat membentuk koneksi yang baik antar pegawai sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan dalam pekerjaannya.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁵⁶ Al-Qur'an, 'Al-Azhab : 70'.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data sebagai pembuktian hipotesis dalam penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya, didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung pada variabel Komunikasi Interpersonal sebesar 3,537 dan nilai signifikansi senilai $0,001 < 0,05$, yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pada Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. Hasil uji hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung pada variabel Iklim Komunikasi senilai 2,368 dan nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pada Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.
3. Hasil uji hipotesis pada uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 65,868 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya H_0 ditolak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara bersamaan terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi

terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya.

B. Saran dan Rekomendasi

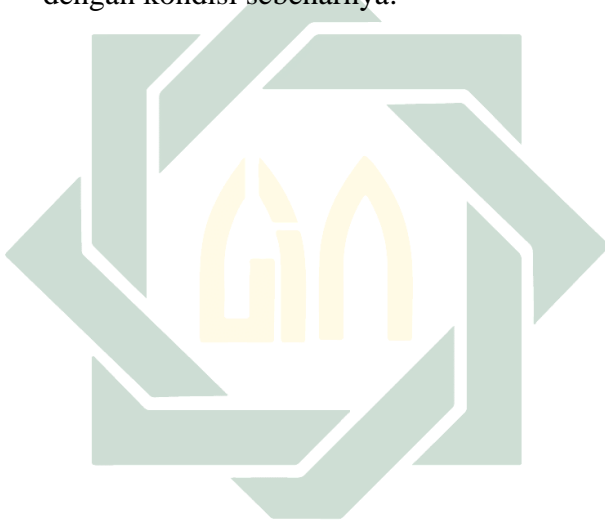
1. Bagi PDAM Surya Sembada Surabaya
Kepada pihak perusahaan diharapkan lebih memberdayakan sumber daya manusia terutama pada aspek komunikasi di lingkungan kerja. Pegawai PDAM Surya Sembada Surabaya perlu mengetahui bahwa komunikasi juga turut berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja agar dapat menjalin hubungan yang baik antar pegawai demi terwujudnya kemajuan perusahaan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti berharap peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian yang lebih mendalam dan melihat faktor lain yang belum diteliti oleh peneliti terkait komunikasi dalam suatu organisasi agar penelitian yang akan datang menjadi lebih bervariasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Selama proses penelitian dilakukan, peneliti memiliki sejumlah keterbatasan yang dialami, yakni sebagai berikut:

1. Jumlah populasi pada penelitian ini hanya mencakup pegawai divisi operasional PDAM Surya Sembada Surabaya sehingga sampel yang ditentukan hanya dari satu divisi saja. Hal ini dikarenakan tidak semua divisi di PDAM Surya Sembada Surabaya dapat dijangkau oleh peneliti.

2. Peneliti tidak dapat membagikan kuesioner dan mendampingi responden secara langsung. Peneliti hanya menyebarkan kuesioner melalui *whatsapp* dan pengisian kuesioner melalui *google form*. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu peneliti dan kesibukan responden yang menyebabkan peneliti tidak mengetahui apakah kuesioner yang disebarkan peneliti diisi dengan benar oleh responden sesuai dengan kondisi sebenarnya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an. "Al-Azhab : 70," n.d.

———. "Al-Isra' : 53," n.d.

Angelia, Maya. "Iklim Komunikasi Dan Kepuasan Kerja (Studi Korelasi Tentang Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Di PT. Telkom Divisi Enterprise Medan)" (2015).

Anwar, P. M., and I. Budi. "The Influence of Job Satisfaction and Motivation on the Employee Performance at PT. Era Media Informasi." *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 453, no. 1 (2018).

Ardial, H. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. 1st ed. Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014.

Cahyani, Febrylian Vitria, Program Studi, Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, D A N Informatika, and Universitas Muhammadiyah Surakarta. "Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Televisi Lokal (TATV)." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2021.

DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. *Library of Congress Cataloging*. 13th ed. United States of America: Pearson Education, Inc., 2013.

Duli, Nikolaus. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. 1st ed. Deepublish, 2019.

Fitriani, Aisah Nur, and Yuliani Rachma Putri. "Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Enterprise Service PT Telkom Indonesia." *e-Proceeding of Management* 2, no. 7 (2020).

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pertama. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hasan, A A N. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Lingkungan Kerja Non Fisik Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Perusahaan Raja Unik.” UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020.
- Joshi, DC, and Mamta Joshi. *Organizational Behavior. Hospital Administration*, 2009.
- KBBI. “Pengertian Iklim.” Accessed October 23, 2022. <https://kbbi.web.id/iklim>.
- . “Pengertian Kepuasan.” Accessed October 23, 2022. <https://kbbi.web.id/puas>.
- . “Pengertian Komunikasi.” Accessed October 23, 2022. <https://kbbi.web.id/komunikasi>.
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Moslehpour, Massoud, Purevdulam Altantsetseg, Weiming Mou, and Wing Keung Wong. “Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees.” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019).
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. 7th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. 20th ed. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.
- Obregon, Rafael, Silvio Waisbord, Elizabeth Fox, Mohan J. Dutta, Douglas Storey, Maria E. Figueroa, and Et Al. *The*

Handbook of Listening, 2012.

- Paais, Maartje, and Jozef R. Pattiruhu. "Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance." *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 8 (2020).
- Pace, R. Wayne, Don F Faules, Deddy Mulyana, Gembirasari, and Engkus Kuswarno. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. 8th ed. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- PDAM Surya Sembada Surabaya. *Laporan Tahunan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2021. Annual Report*. Surabaya, 2021.
- Prasetyo, Indra, Nabilah Aliyyah, Rusdiyanto, Woro Utari, Sri Suprpti, Chandra Kartika, Ruddy Winarko, et al. "Effects of Organizational Communication Climate and Employee Retention toward Employee Performance." *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* 24, no. Special Issue 1 (2021).
- Purnawati, Ni Luh Gede Putu, Ida Ayu Nyoman Yuliasuti, and Pande Ketut Ribek. "Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 4, no. 1 (2021).
- Putri, Isnandia, Septia. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Samarinda." *eJournal Administrasi Negara* 4, no. 4 (2016).
- Qur'an, Al. *Al-Isra' : 28*, n.d.
- Rosmaini, Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap

Kinerja Pegawai.” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 1 (2019).

Silviani, Irene. *Komunikasi Organisasi*. 1st ed. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta, 2013.

Waspodo, Agung A W S, and Rianti Anggraeni. “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operator Bagian Trimming I Pt Krama Yudha Ratu Motor.” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* 4, no. 2 (2013).

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. 4th ed. Jakarta: Kencana, 2017.

Data Jumlah Pegawai Menurut Jenis Pegawai, 2022.

“HR. Al-Bukhari Dan Muslim,” n.d.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A