

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu fungsi terpenting dalam kehidupan manusia. Secara etimologis (bahasa), kata “komunikasi” berasal dari kata bahasa Inggris “communication”, yang dalam bahasa Latin disebut “communicare”. Kata “communicare” memiliki tiga arti, yaitu “to make common” atau melakukan sesuatu secara bersama-sama, “cum + munus” artinya saling memberi sesuatu dan “cummunire” artinya membangun pertahanan bersama.

Meskipun secara epistemologis (istilah), ada ratusan uraian eksplisit (nyata) dan implisit (tersembunyi) untuk menggambarkan definisi komunikasi. Di antara ratusan definisi ada baiknya melihat beberapa, yaitu: Menurut Wilbur Shram, komunikasi merupakan indikasi persamaan makna antara medium dan yang dikomunikasikan. Komunikasi bukan sekedar pertukaran pendapat, melainkan mencakup wilayah yang lebih luas. Ini adalah proses penyampaian pesan melalui mana seseorang atau lembaga

mencoba untuk mengubah pikiran atau perilaku penerima pesan atau penerima informasi.

Komunikasi merupakan tujuan penting dalam menentukan bagaimana orang dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi juga merupakan tindakan pengiriman atau penerimaan pesan dari satu orang ke orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara lisan atau dengan bahasa yang dapat dimengerti. Komunikasi merupakan pencapaian penting dalam membangun hubungan interpersonal baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi.

Menurut Fred (dalam Paningkat, 2013), komunikasi berarti pengiriman informasi dari pengirim ke penerima melalui simbol-simbol umum. Menurut Tapen, komunikasi adalah pertukaran pikiran, perasaan, pendapat dan nasehat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerja sama. Komunikasi pada dasarnya dapat dilihat dari berbagai dimensi, antara lain:

- 1) Komunikasi sebagai Proses.

Jika komunikasi dipandang sebagai proses, komunikasi yang dimaksud adalah suatu kegiatan yang berlangsung secara dinamis. Sesuatu yang didefinisikan sebagai proses berarti unsur-unsur yang ada didalamnya bergerak aktif, dinamis, dan tidak statis.

Dilihat dari konteks komunikasi antarpribadi, proses menunjukkan adanya kegiatan pengiriman pesan dari seseorang kepada orang lain. Sementara itu, dari konteks komunikasi massa, proses dimulai dari kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran berita dari penerbit atau stasiun televisi kepada khalayak.

2) Komunikasi sebagai Simbolik.

Hampir semua ekspresi manusia, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain, diekspresikan dalam bentuk simbol. Hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi banyak ditentukan oleh simbol-simbol atau symbol yang digunakan dalam komunikasi tersebut.

Simbol dapat diekspresikan dalam bentuk bahasa lisan atau tulisan (verbal) atau melalui isyarat-isyarat tertentu (non-verbal). Simbol membawa argumen dan penerima memberi makna. Oleh karena itu, menentukan makna simbol yang digunakan dalam komunikasi bukanlah hal yang mudah, tetapi cukup menjadi masalah.

3) Komunikasi sebagai Sistem.

Suatu sistem sering didefinisikan sebagai suatu kegiatan dimana semua komponen atau elemen yang mendukungnya saling berinteraksi untuk menghasilkan suatu hasil, atau dengan kata lain sekumpulan komponen yang saling bergantung.

Suatu sistem komunikasi memerlukan karakter sistemik, yaitu komprehensif, saling bergantung, berurutan, mengatur diri sendiri, seimbang, dapat diubah, adaptif, dan diarahkan pada tujuan. Komprehensif artinya semua komponen yang membentuk sistem merupakan satu kesatuan yang terintegrasi yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Oleh karena itu, semua komponen saling berinteraksi dalam proses kerja.

Sistem secara formal dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka adalah sistem yang prosesnya terkena pengaruh lingkungan, sedangkan sistem tertutup adalah sistem yang prosesnya tertutup terhadap pengaruh luar (lingkungan).

4) Komunikasi Sebagai Aksi.

Komunikasi tidak akan pernah dapat dikatakan tanpa tindakan, apakah itu diucapkan, ditulis atau dilakukan dalam bentuk isyarat. Bahkan gerak dalam bentuk statis

adalah aksi. Oleh karena itu, suatu tindakan adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang, kemudian setelah dia berhubungan dengan orang lain, barulah dia berinteraksi.

Jika tindakan yang dilakukan seseorang sebagai komunikator bersifat linier, maka interaksi dalam tindakan komunikasi memerlukan umpan balik antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam konteks ini, sarana komunikasi berada pada level atau kedudukan yang sama dan dapat saling mempengaruhi.

5) Komunikasi Sebagai Aktivitas Sosial.

Sudah menjadi sifat manusia untuk selalu berusaha terhubung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan keterasingan mereka dan juga keinginan untuk mengetahui apa yang terjadi di luar mereka (komunikasi adalah manusia).

Hubungan antar sesama manusia, baik untuk pemenuhan kebutuhan hakikinya maupun untuk realisasi diri dalam bidang politik, sosial, budaya, seni dan teknologi. Semuanya hanya dapat dicapai melalui komunikasi.

6) Komunikasi Sebagai Multidimensional.

Kalau komunikasi dilihat dari perspektif multidimensional, ada dua tingkatan yang dapat diidentifikasi, yakni dimensi isi (content dimension) dan dimensi hubungan (relationship dimension).

Dalam komunikasi manusia, kedua dimensi ini tidak terpisahkan. Dimensi ini menunjukkan pesan, bahasa dan informasi yang dikandung pesan tersebut, sedangkan dimensi relasional menunjukkan bagaimana para peserta komunikasi berinteraksi satu sama lain.

b. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain dalam masyarakat dan organisasi (bisnis maupun non bisnis) dengan menggunakan sarana komunikasi tertentu dan bahasa (informasi) yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi interpersonal adalah tentang transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Scott dan Mitchell mengemukakan bahwa komunikasi dalam suatu kelompok atau organisasi memiliki empat fungsi utama, yaitu: Kontrol, motivasi, pengungkapan perasaan dan informasi). Komunikasi interpersonal sebagai fungsi pengaturan mengacu pada kontrol perilaku dan tugas yang harus dilakukan untuk meminimalkan kesalahan.

Ada tiga syarat yang harus dipenuhi oleh sarana komunikasi dalam komunikasi interpersonal agar dapat menyampaikan informasi secara efektif, yaitu:

- 1) Kemampuan membuat pesan yang akan disampaikan mudah dipahami
- 2) Memiliki kredibilitas di mata penerima
- 3) Mampu mendapatkan umpan balik yang optimal tentang pengaruh pesan dalam diri komunikan.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antara orang-orang di mana setiap peserta dapat secara langsung merasakan reaksi orang lain, baik secara verbal maupun non-verbal. Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku karena bersifat dialogis.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang dianggap paling efektif karena berlangsung langsung antara komunikator dan komunikan sehingga memungkinkan mereka saling mempengaruhi.

c. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal bermacam-macam. (Purwanto, 2011), diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan Informasi
- 2) Berbagi Pengalaman
- 3) Menumbuhkan Simpati
- 4) Melakukan Kerjasama
- 5) Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan

Adapun penjelasan dari tujuan komunikasi interpersonal diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan Informasi

Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseorang memiliki berbagai macam tujuan dan harapan. Salah satu diantaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui sesuatu.

- 2) Berbagi Pengalaman

Selain menyampaikan informasi, komunikasi antar pribadi juga memiliki tujuan untuk saling membagi pengalaman pribadi kepada orang lain mengenai hal-hal yang menyenangkan dan hal-hal yang menyedihkan/menyusahkan.

Saling berbagi rasa ini pada umumnya tidak disampaikan kepada setiap orang, tetapi hanya kepada seseorang yang dapat dipercaya atau teman dekatnya saja.

3) Menumbuhkan Simpati

Suatu sikap yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban derita, musibah, kesedihan, dan kepiluan yang sedang dirasakan oleh orang lain komunikasi dapat juga digunakan untuk menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain.

4) Melakukan Kerjasama

Untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

5) Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan

Pengungkapan segala bentuk kekecewaan dan kekesalan secara tepat secara tidak tepat langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Beberapa faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai berikut:

1) Penerima

Penerima merupakan unsur penting dalam proses komunikasi karena ia merupakan objek komunikasi, pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber, penerima bisa satu orang atau lebih, bisa berbentuk kelompok.

2) Pesan

Dalam proses komunikasi, pesan adalah sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan secara langsung atau melalui alat komunikasi.

3) Sumber

Sumber berpartisipasi dalam semua peristiwa komunikasi sebagai pencipta atau pengirim informasi. Dalam komunikasi manusia, sumber dapat terdiri dari satu orang, tetapi juga dapat berupa kelompok seperti organisasi atau lembaga.

4) Media

Alat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah panca indera manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima panca indera selanjutnya, diproses dalam pikiran manusia

untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan.

e. Indikator Komunikasi Interpersonal

Pada penelitian ini, indikator komunikasi interpersonal yang efektif digunakan adalah dari sudut pandang humanistik menurut (Ngalimun, 2018). Yang menjadi indikator-indikator komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Sikap mendukung
4. Sikap positif
5. Kesetaraan

Adapun penjelasan dari indikator di atas adalah sebagai berikut:

1) Keterbukaan

Untuk komunikasi interpersonal yang efektif, individu harus terbuka kepada seseorang dengan siapa mereka berinteraksi, bersedia untuk membuka dan memberikan informasi, dan kemudian siap untuk mengakui perasaan dan pikiran mereka dan juga bertanggung jawab untuk itu. Agar

komunikasi antarpribadi mengarah pada hubungan yang efektif dan peningkatan kolaborasi, kita harus terbuka.

2) Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain. Dalam artian seseorang secara emosional dan intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Sikap mendukung Satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan.

3) Sikap positif

Memiliki sikap positif, yaitu berpikir positif tentang diri sendiri dan orang lain.

4) Kesetaraan

Efektivitas komunikasi antar manusia juga ditentukan oleh persamaan umum antar seseorang. Seperti nilai, sikap, karakter, perilaku, kebiasaan, pengalaman, dan lain-lainnya.

f. Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Komunikasi interpersonal adalah transmisi informasi oleh dua orang atau lebih dimana terjadi pertukaran informasi. Komunikasi juga merupakan salah satu aspek kepuasan kerja. Jika

komunikasi interpersonal berjalan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya jika komunikasi interpersonal antar karyawan tidak terjalin dengan baik maka dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan bergantung pada banyak faktor, termasuk dukungan dari rekan kerja. Kepuasan kerja dapat meningkat jika rekan kerja saling mendukung dan bekerja sama dengan baik. Karyawan dapat menciptakan dukungan sosial dengan menerapkan komunikasi interpersonal (Laajalahti, 2018). Dukungan ini dapat mencakup kebutuhan fisik yang harus dipenuhi, seperti banyak individu yang berinteraksi, berkomunikasi, dan bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Faktanya, kurangnya relasi dan komunikasi akan meningkatkan stres di tempat kerja.

Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang baik dengan rekan kerja, bawahan, dan atasan sangat penting. Dengan meningkatkan komunikasi interpersonal maka karyawan akan mendapat dukungan dari rekan kerja yang merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Okky Diasmoro, 2017), Jurusan Psikologi (Universitas Muhammadiyah Malang) tentang “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Anak Dewasa

Departemen Produksi PT. Gangsar Tulungagung. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi, yaitu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan skala distribusi.

Hubungan yang terjalin antar pekerja merupakan hubungan ketergantungan unilateral yang bersifat fungsional. Kepuasan kerja seorang pekerja timbul apabila terjalin hubungan yang harmonis dengan pekerja lainnya. Rendahnya kepuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh permasalahan komunikasi interpersonal tentunya akan berdampak buruk bagi dunia usaha. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan menjalin komunikasi yang efektif antar individu. Hal ini dapat dibentuk oleh individu-individu yang saling bergantung satu sama lain dalam berinteraksi dan berkomunikasi untuk mencapai tujuan bersama.

Selain itu, berkat komunikasi interpersonal, pegawai akan mendapat feedback atas apa yang telah dilakukannya, mendapat dukungan dari orang-orang disekitarnya, dapat mengantisipasi kejadian tertentu, dan dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti berpendapat bahwa komunikasi interpersonal diperlukan dalam suatu perusahaan untuk menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian, perusahaan mengalami peningkatan kualitas kerja karyawan dan kepuasan

profesional yang diinginkan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik dengan atasan dan rekan kerja akan menciptakan kepuasan kerja

2. Persahabatan di Tempat Kerja

a. Definisi Persahabatan di Tempat Kerja

Persahabatan bisa terjalin ketika individu masih kecil. Hanya saja, individu belum paham jika hubungan yang terjalin adalah persahabatan. Mereka mulai paham ketika beranjak remaja. Masa remaja adalah masa dimana manusia mulai mengenal lingkungan dan orang-orang di sekitarnya. Persahabatan muncul dari adanya kelompok-kelompok sosial yang terjalin dan intensitas pertemuan yang cenderung sering. Persahabatan ditempat kerja juga dapat terjalin karena adanya kedekatan yang sangat akrab, kesamaan akan sesuatu antar individu serta kenyamanan diri.

Persahabatan yang terjalin sering terjadi pada hubungan antar remaja perempuan, antar remaja laki-laki, atau remaja perempuan dengan remaja laki-laki. Dari persahabatan, remaja merasakan perasaan saling melengkapi satu sama lain, saling berbagi cerita suka maupun duka. Dari persahabatan juga, individu mulai dapat belajar untuk mengerti dan memahami orang yang ada di sekitarnya. Persahabatan ditempat kerja

akan membuat individu lebih dewasa dan bersikap bijak dalam menjalani hidup.

Kebutuhan untuk kedekatan meningkat pada masa remaja awal dan hal tersebut mendorong remaja untuk mencari teman dekat dengan membangun hubungan yang akrab. Salah satu bentuk hubungan yang akrab pada remaja adalah persahabatan. lingkungan sosial, keakraban, dan hubungan seksual.

Pada perkembangan kepribadian seseorang, sahabat menjadi salah satu hal yang sangat diandalkan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan tersebut pada masa remaja dan segala pengalaman keberhasilan dan kegagalan dengan sahabat meningkatkan kondisi kesejahteraan para remaja. Sebaliknya, jika remaja gagal untuk membentuk persahabatan yang akrab maka akan mengalami perasaan kesepian diikuti dengan rasa harga diri yang menurun.

Persahabatan diartikan sebagai kesukarelaan, hubungan personal, secara khas memberikan keintiman dan bantuan, dimana dua orang tersebut menyukai satu dengan yang lainnya dan memintanya untuk menjadi teman. Persahabatan adalah suatu hubungan antar pribadi yang akrab atau intim yang melibatkan setiap individu sebagai suatu kesatuan, sedangkan hubungan

pertemanan adalah hasil dari suatu hubungan formal dan suatu tingkat permulaan di dalam perkembangan suatu persahabatan.

Menurut Davis, persahabatan adalah suatu bentuk hubungan dekat yang melibatkan kenikmatan, penerimaan, kepercayaan, hormat, saling menolong, menceritakan rahasia, mengerti, dan spontanitas. Sementara itu, (De Vito) memaknai persahabatan sebagai hubungan interpersonal diantara dua orang yang saling menghasilkan dan memiliki karakteristik positif yang saling menghormati.

Seseorang dinilai menjadi sahabat adalah menghargai seseorang dengan kesetiaan, kepercayaan, dan mempunyai kesenangan yang sama. Berdasarkan sejumlah definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persahabatan adalah hubungan dekat yang menghargai seseorang dengan kesetiaan, kepercayaan, dan mempunyai kesenangan yang sama.

Workplace friendship sebagai hubungan kerja noneklusif secara sukarela yang melibatkan rasa saling percaya, komitmen, keinginan timbal balik dan minat dan nilai bersama. Pegawai memiliki teman yang dapat dipercaya di tempat kerja, mereka dapat memperoleh bantuan atau saran dari rekan kerja teman mereka dan, karenanya, memperoleh perasaan aman, nyaman, dan puas dengan pekerjaan mereka ditempat kerja

Persahabatan di tempat kerja merupakan faktor penting dalam mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan gembira (Najmudin & Haryono, 2022). Mengingat pentingnya faktor pegawai dalam organisasi, maka pegawai memerlukan perhatian lebih dari pimpinan dan persahabatan dalam bekerja. Rekan kerja yang senang berbagi cerita dan kepedulian, percaya, mendukung, saling bekerja sama dan memberikan rasa aman akan cenderung mempengaruhi motivasi dan peningkatan kinerja, sehingga karyawan tidak merasa tidak nyaman dalam menjalankan tugasnya. mereka lebih tenang, lebih aktif, lebih rajin dan menjalankan tugasnya dengan lebih serius.

Persahabatan kerja bagi pegawai akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja organisasi. Persahabatan di tempat kerja secara langsung atau tidak langsung akan mempengaruhi karyawan terhadap produktivitas organisasi dan juga memberikan kontribusi yang signifikan.

b. Aspek-aspek dalam Persahabatan

Terdapat tiga aspek dalam persahabatan, yaitu :

- a) friendship's affective (kasih sayang dalam persahabatan) ditandai dengan berbagi perhatian dan perasaan pribadi (seperti pengungkapan diri) dan eksplorasi yang berhubungan dengan lainnya seperti intimasi, apresiasi, dan perhatian (termasuk

hormat dan perasaan kehangatan, perhatian, dan cinta). Selanjutnya, persahabatan dijelaskan sebagai pemberi dukungan, dukungan emosi, empati, dan mendukung konsep diri, dimana semuanya mungkin dibuat dengan dasar kejujuran, kesetiaan, dan komitmen;

- b) Shared and communal (berbagi dan berkumpul) berpartisipasi dalam kegiatan bersama, kesamaan, dan member serta menerima bantuan bukan berbentuk dukungan afektif;
- c) Sociability element (elemen sosial) teman merupakan sumber hiburan, kesenangan, dan rekreasi.

c. Karakteristik Persahabatan

Persahabatan dapat ditentukan dari karakteristik-karakteristik berikut :

- a) Kesenangan (enjoyment), seseorang menikmati saat bersama temannya.
- b) Penerimaan (acceptance), saling menerima satu sama lain yaitu seseorang tidak berusaha untuk mengubah temannya menjadi orang lain.
- c) Saling membantu (mutual assistance), teman dapat berarti saling membantu dan mendukung.

- d) Percaya (confiding), saling berbagi perasaan dan pengalaman satu sama lainnya.
- e) Pengertian (understanding), seseorang dapat mengerti mengapa temannya berperilaku tertentu dan dapat memperhatikan apa yang sedang dirasakan temannya.
- f) Kepercayaan (trust), saling percaya satu sama lain bahwa teman bertindak sesuatu untuk kepentingan kita yang paling baik.
- g) Menghargai (respect), saling menghargai satu sama lain, berfikir teman kita membuat keputusan yang baik.
- h) Spontanitas (spontaneity), seseorang dapat mengekspresikan perasaannya secara spontan tanpa khawatir bahwa ekspresi ini dapat menimbulkan kesulitan dalam persahabatan

d. Faktor-faktor Pembentuk Persahabatan

Ada dua hal yang berpengaruh dalam pembentukan persahabatan, yaitu :

- 1) Kemiripan
- 2) Saling menilai positif

Faktor-faktor pembentukan persahabatan, yaitu :

- 1) Ketertarikan

2) Kesamaan

3) Timbal Balik

e. Indikator Persahabatan di Tempat Kerja

Adapun indikator workplace friendship (Nielsen, 2017) meliputi: Pengukuran workplace friendship dimensi peluang :

1. Mengenal rekan kerja
2. Bekerja secara kolektif
3. Bebas berkomunikasi
4. Dukungan organisasi
5. Hubungan erat
6. Toleransi

Adapun penjelasan dari indikator diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Mengenal rekan kerja

Rekan kerja adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai hubungan timbal balik dalam mendukung setiap pekerjaan di tempat kerja. Pegawai yang merasa senang terhadap kegiatan dan tugasnya serta ramah tamah dengan orang yang lain menunjukkan suasana kerja yang harmonis.

Rekan kerja yang baik akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif seperti mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap rekan dan pekerjaan, kegembiraan, serta mempunyai kepuasan dalam bekerja.

2) Bekerja secara kolektif

Bekerja secara kolektif ini merupakan kepribadian yang sangat baik dalam mencapai tujuan tertentu tanpa hierarki didalamnya. Sebuah kolektif ini bisa terdiri dari kelompok besar maupun kecil, berjalan pada waktu singkat ataupun lama, dengan keanggotaannya yang bersifat sukarela.

3) Bebas berkomunikasi

Kebebasan yang mengacu pada sebuah hak untuk berbicara secara bebas tanpa adanya tindakan sensor atau pembatasan akan tetapi dalam hal ini tidak termasuk dalam hal untuk menyebarkan kebencian.

4) Dukungan organisasi

Dukungan organisasi adalah bagaimana perusahaan atau organisasi menghargai kontribusi pegawai terhadap kemajuan perusahaan. Dukungan organisasi juga mencakup perhatian perusahaan terhadap kehidupan pegawai. Dukungan organisasi dapat berupa penyediaan sumber daya manusia, sarana dan

prasarana kerja untuk memenuhi dan merangsang berbagai kebutuhan kerja anggota. Ada dua bentuk dukungan organisasi, yaitu dukungan intrinsic dan dukungan ekstrinsik.

5) Hubungan erat

Hubungan erat pada persahabatan sangatlah kuat dan hubungan antara dua individu yang terjalin secara sukarela, berkembang dari waktu ke waktu, dan memiliki tujuan sosial dan emosional yang sama. Persahabatan di tempat kerja cenderung berdampak positif pada produktivitas dan sikap pegawai secara keseluruhan terhadap pekerjaan mereka.

6) Toleransi

Toleransi adalah sikap saling menghargai, menghormati, dan memperlakukan orang berbeda. Dalam persahabatan ditempat kerja itu tidak memandang ras, bahasa, suku maupun budaya. Toleransi dalam dunia kerja merupakan sikap penting untuk menjaga kerukunan antar sesama manusia.

f. Hubungan Persahabatan di Tempat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Persahabatan di tempat kerja didefinisikan sebagai interaksi yang bermakna dan intim dengan orang-orang di tempat kerja (Nielsen, 2017). Ketika seorang karyawan tidak mempunyai

persahabatan dalam bekerja, maka kemampuannya dalam bekerja akan menurun sehingga akan mempengaruhi kemajuan pekerjaannya. Meskipun persahabatan di tempat kerja memiliki fungsi negatif (misalnya gosip dan favoritisme) (Febrieta, 2016), manajer menganggap fungsi negatif ini diatur oleh kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, manajer sering kali mendorong persahabatan antar karyawan di tempat kerja. Persahabatan di tempat kerja ditandai dengan peran individu yang kompleks dan batasan yang luas.

Secara khusus, fungsi berbagi informasi dari hubungan berbasis tugas menyatu dengan dukungan emosional, umpan balik, dan konfirmasi. Hubungan berkualitas tinggi seperti ini, dengan banyak basis interaksi, lebih kuat daripada interaksi satu dimensi karena melibatkan lebih banyak waktu, intensitas emosional, saling percaya, dan layanan timbal balik (Methot et al., 2015). Persahabatan di tempat kerja menyediakan akses ke ruang lingkup interaksi suportif yang paling luas, termasuk umpan balik pribadi yang andal dan jujur, dukungan emosional, karier menyusun strategi, dan konfirmasi berkelanjutan dari kompetensi dan potensi masing-masing yang pada gilirannya akan membentuk perilaku kerja yang positif.

Seperti yang dijelaskan oleh (Abdillah, dkk,2023) bahwa individu dalam hubungan ini mampu "belajar dan terlibat dalam

'memberi dan menerima' percakapan yang baik atau sesi pemecahan masalah" dan akhirnya "menghadiri dan memproses informasi lebih cepat dan lebih teliti, dan mengambil ide dari memori dan membuat koneksi ke ide lain lebih cepat dengan cara yang menghasilkan wawasan baru." Karena sifat multipleks dari persahabatan di tempat kerja cenderung lebih aman, bertahan lama, mendukung, dan berpengaruh daripada hubungan lainnya, mereka menimbulkan rasa hormat, kehangatan, dan perhatian pribadi, yang masing-masing dikaitkan dengan keadaan emosi positif. Persahabatan di tempat kerja yang bersifat multipleks ini "memberi kehidupan," di mana orang-orang dalam hubungan ini cenderung mengalami perasaan hidup, vitalitas, gairah positif, dan rasa energi positif.

Selain itu, jaringan pertemanan yang luas di tempat kerja menunjukkan lingkungan kerja yang positif. Secara khusus, aspek instrumental dari hubungan ini memiliki efek menstabilkan, mendukung persahabatan profesional dan menghasilkan respons emosional yang positif di tempat kerja (Rachel et al, 2017). Singkatnya, kualitas persahabatan di tempat kerja yang memberi energi meningkatkan emosi positif, mengacu pada tingkat keterlibatan seseorang dalam lingkungan kerja yang menguntungkan, dan ditandai dengan perasaan antusias, penuh energi dan tekad.

3. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ini merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sejalan dengan pandangan Robbins, mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan pegawai tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

Kepuasan kerja merupakan hasil dari pengalaman pegawai dalam hubungannya dengan nilai-nilai yang dimilikinya, seperti apa yang diharapkan dan apa yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Pandangan ini dapat disederhanakan dengan pengertian bahwa kepuasan kerja adalah sikap dan umpan balik seseorang tentang pekerjaannya.

Kepuasan kerja memiliki banyak aspek, salah satunya memuaskan dan yang lainnya tidak memuaskan. Kepuasan kerja biasanya hanya rata-rata dari hasil perbandingan beberapa kondisi, dan tidak ada yang mutlak dan tidak terbatas. Dengan kepuasan kerja, seorang pegawai dapat merasakan apakah pekerjaannya menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sikap seseorang yang berbeda terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman kerja

yang menyenangkan dan harapan mereka akan pengalaman masa depan.

Kepuasan kerja adalah kegembiraan seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan kerja yang tepat. (Mangkunegara, 2017), Davis menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau mematahkan semangat pegawai dalam bekerja. Kemudian (Usman, 2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kepuasan akan kebutuhan semua pegawai saat melakukan tugasnya pada saat tertentu.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan yang dirasakan pegawai dalam pekerjaannya yang dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada pegawai bergantung pada pribadi masing-masing pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Sutrisno (2013) adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor psikologis
- 2) Faktor sosial
- 3) Faktor fisik
- 4) Faktor finansial

Sementara itu, (Mangkunegara, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor tempat kerja. Dari faktor-faktor tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja yang memegang peranan penting bagi perusahaan. Keputusan untuk menempatkan pegawai di tempat kerja mereka.

Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat diketahui dengan cara mengukur kepuasan kerja pegawai tersebut. Mengukur kepuasan kerja dapat membantu dalam menentukan kebijakan organisasi.

c. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Membagi dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Dampak Terhadap Produktivitas
- 2) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Adapun penjelasan dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja diatas adalah sebagai berikut:

1) Dampak Terhadap Produktivitas

Produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor penghambat selain kepuasan kerja. Ekspektasi akan produktivitas yang tinggi meningkatkan kepuasan kerja ketika tenaga kerja merasakan baik penghargaan internal, seperti rasa pencapaian, dan penghargaan eksternal (gaji) yang diterima keduanya, sebagai adil dan pantas untuk dibandingkan dengan atasan untuk diasosiasikan dengan prestasi unggul.

2) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban - jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan.

Perilaku ini karena akan mempunyai 17 akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Organisasi melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan orang-

orang ini dengan jalan menaikkan upah, pujian, pengakuan, dan seterusnya. Justru sebaliknya, bagi mereka yang mempunyai kinerja buruk, sedikit upaya dilakukan oleh organisasi untuk menahan mereka. Bahkan mungkin ada tekanan halus untuk mendorong mereka agar keluar.

d. Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator kepuasan kerja (Edison, dkk, 2018) sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Pengawasan
- 3) Gaji
- 4) Promosi
- 5) Rekan Kerja

Adapun penjelasan dari indikator diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan Itu Sendiri

Sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsur yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak peneliti adalah pekerjaan yang memberi status. Lebih lanjut, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan

dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai seberapa baik mereka bekerja.

2) Pengawasan

Kemampuan pengawasan oleh atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada pegawai dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi mereka. Demikian pula iklim partisipatif yang diciptakan oleh atasan dapat memberikan pengaruh yang substantif terhadap kepuasan kerja.

3) Gaji

Gaji yang diterima memungkinkan orang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan melihat tingkat gaji yang mereka terima menunjukkan seberapa besar manajemen menghargai kontribusi individu pada organisasi tempat mereka bekerja. Pegawai menginginkan sistem penggajian dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan harapan mereka.

Jika sistem pembayaran diterapkan secara adil dan didasarkan pada persyaratan pekerjaan, tingkat keahlian pribadi dan standar pembayaran, kepuasan kerja kemungkinan akan tercapai. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya orang yang

bersedia menerima gaji yang lebih rendah untuk bekerja di tempat yang cocok, misalnya dekat dengan tempat tinggalnya.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	(Abdillah & Rahmat, 2023)	Persahabatan di Tempat Kerja dan Organizational Citizenship Behavior : Mekanisme Peran Emosi Positif	<ul style="list-style-type: none"> • Persahabatan di Tempat Kerja (X1) • Organizational Citizenship Behavior /OCB (X2) • Emosi Positif (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uji Hipotesis 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis SEM-PLS melalui software WarpPLS 5.0. Temuan dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana dan mengapa kondisi persahabatan di tempat kerja

					berdampak pada emosi positif yang pada akhirnya akan mendorong individu untuk terlibat dalam perilaku luar biasa seperti perilaku kewargaan organisasi (OCB).
2.	(Empiris et al., 2011)	Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Interpersonal Dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik Individu (X1) • Komunikasi Interpersonal (X2) • Profesionalisme (X3) • Kepuasan Kerja (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uji validitas • Uji reliabilitas • Metode suksesif interval • Analisis regresi linier bergand • Uji simulta • Uji parsial • Koefisien 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian yang telah dilakukan yaitu uji regresi parsial (uji t) menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen yang diteliti

		Cukai Pekanbaru		determinasi (R ²)	(Karakteristik Individu, Komunikasi Interpersonal dan Profesionalisme) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Kerja Pegawai).
3.	(Hasanah, 2017)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dalam Menurunkan Problem Tekanan Emosi Berbasis Gender	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi Interpersonal (X) • Problem Tekanan Emosi Berbasis Gender (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uji T • Regresi linier berganda 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh nyata dalam menurunkan tekanan masalah emosi ($F_h = 7,966 > F_t = 6,302$, $p = 0,05$; $R^2 = 0,910$), kontribusi

					<p>variasi komunikasi interpersonal tinggi (91,0%) dan 0,9 dijelaskan oleh model variasi lain dalam variabel bebas. Efek kontribusi laki-laki lebih tinggi dari perempuan ($t_m = 16,065 > t_f = 11,660$). Kesimpulannya, komunikasi interpersonal memiliki pengaruh untuk mengurangi tekanan masalah emosi pada mahasiswa program studi khusus IAIN.</p>
4.	(Indajan	Pengaruh	• Manajemen	• Regresi	Hasil

	g et al., 2018)	Budaya Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Central Asia, Tbk. Cabang Pematangsiantar	SDM (X1) • Budaya Organisasi (X2) • Komunikas i (X3) • Kinerja Karyawan (Y)	linier berganda • Korelasi dan Koefisien Determinasi • Uji Simultan (Uji F) • Uji Parsial (Uji t)	penelitian ini menunjukkan bahwa Uji hipotesis H0 ditolak, artinya budaya organisasi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial.
5.	(Luh et al., 2021)	Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	• Komunikas i (X1) • Budaya Organisasi (X2) • Lingkung an Kerja (X3) • Kepuasan Kerja (Y)	• Uji Validitas • Uji Reliabilitas • Uji asumsi klasik	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Mizu Villa, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan terjadi,

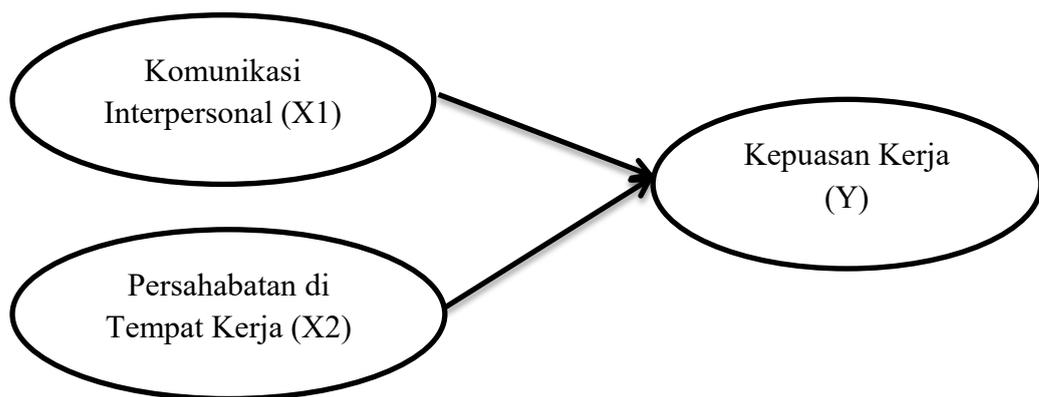
					semakin kuat budaya organisasi yang terbentuk dan semakin baik pula kondisi positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, berarti semakin baiknya komunikasi yang oleh para karyawan
6.	(Najmudin & Haryono, 2022)	Pengaruh Workplace Friendship Dan Kepemimpinan Transformatio nal Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace Friendship (X1) • Kepemimpinan Transformatio nal (X2) • Kepuasan Kerja (Y1) • Kinerja Pegawai (Y2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Validitas • Uji Reliabilitas • Uji hipotesis 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara langsung dipengaruhi oleh persahabatan di tempat kerja dan kepemimpinan transformasi

					<p>al. Pengaruh persahabatan di tempat kerja terhadap kinerja karyawan masih lebih besar daripada pengaruh kepemimpinan transformasional.</p> <p>Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara tidak langsung dipengaruhi oleh persahabatan di tempat kerja dan kepemimpinan transformasional melalui mediasi kepuasan kerja</p>
--	--	--	--	--	--

C. Kerangka Konseptual Penelitian

(Mangkunegara,2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai dalam bekerja. Kemudian (Usman,2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah terpenuhinya seluruh kebutuhan pekerja dalam melaksanakan tugasnya waktu tertentu. (Edison, dkk, 2018) indikator kepuasan kerja yaitu sebagai berikut: Pekerjaan itu sendiri, pengawasan, gaji, promosi dan rekan kerja

Adapun kerangka konseptual pemikiran dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau jawaban sementara. Dengan demikian ada ketertarikan antara perumusan masalah dengan hipotesis. Berdasarkan latar belakang dari permasalahan pokok yang telah dijelaskan, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- a. Komunikasi Interpersonal (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (Y) pada Kantor Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Sulawesi Selatan
- b. Persahabatan di tempat Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (Y) pada Kantor Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Sulawesi Selatan