Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai Unit Food & Beverage di Sari Ater Hotel & Resort Kabupaten Subang)

The Relationship Between Interpersonal Communication With Job Satisfaction
(Study on Employees Food & Beverage Unit At Sari Ater Hotel & Resort Subang
Regency)

¹Hana Kurnia Rachman, ²Yuli Aslamawati

^{1,2} Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: ¹hanarachman96@gmail.com, ²yuli_aslamawati@yahoo.com

Abstract. The employee of food & beverage unit as responsible for food stock at Sari Ater Hotel & Resort, are people who had background education according to his current job and have a working period of 3 to 7 years. However the ungood work process which come from sudden order still a reason that the employee can't be optimal on work. Ungood working process show teh ungood communication. The purpose of this research is to obtain the empirical data about how close the relationship between interpersonal communication and work satisfaction. This research using quantitative approach with correlational method. The data collection techniques using questionnaires refer to Joseph A Devito's theory for interpersonal communication while job satisfaction refer to Porter's theory and given to 41 employees of food and beverage unit. In data processing, this research using *Rank Spearman's* correlation test. Based on the results of statistical calculations obtained data that there is a positive relationship between interpersonal communication with job satisfaction correlation coefficient value of 0.421 that mean the less effective the interpersonal communication the lower job satisfaction of employees of food & beverage unit.

Keyword : Interpersonal Communication, Job Satisfaction, *Discrepancy Theory*

Abstrak. Pegawai unit *food & beverage* sebagai yang bertanggung jawab atas ketersediaan makanan di Sari Ater Hotel & Resort, merupakan orang-orang yang latar belakang pendidikannya sesuai dengan pekerjaannya sekarang serta memiliki masa kerja selama 3 sampai 7 tahun. Namun, proses kerja yang tidak baik akibat dari pesanan mendadak masih menjadi alasan para pegawai ini bekerja tidak optimal. Proses kerja yang tidak baik menunjukkan komunikasi yang terjalin tidak baik. Tujuan dari penelitian ini ingin memperoleh data empiris mengenai seberapa erat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mengacu pada teori Joseph A Devito untuk komunikasi interpersonal sedangkan kepuasan kerja mengacu pada teori Porter dan diberikan kepada 41 orang pegawai unit *food & beverage*. Dalam pengolahan data, penelitian ini menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*. Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh data bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.421 yang artinya semakin tidak efektif komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai unit *food & beverage*.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja, *Discrepancy Theory*

A. Pendahuluan

Sari Ater Hotel & Resort adalah fasilitas akomodasi yang menunjang peningkatan kebutuhan aktivitas kegiatan bisnis dan tren masyarakat dalam berwisata alam. Lokasinya yang berada di pegunungan, jauh dari hiruk pikuk perkotaan dan udara yang masih sangat representatif bagi para pelaku bisnis dan wisatawan, menjadikan Sari Ater Hotel & Resort ini memiliki kelebihan tersendiri dan banyak dicari. Namun yang terjadi justru penurunan pengunjung pada tahun 2014 dan mengalami kenaikan yang tidak signifikan pada tahun-tahun berikutnya. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya faktor eksternal dan faktor internal yang mempengaruhi

keputusan pengunjung memilih Sari Ater Hotel & Resort. Faktor Eksternal yang dimaksud adalah banyaknya dibangun hotel dan tempat wisata serupa disekitar Sari Ater Hotel & Resort bahkan lebih dekat lagi dengan pusat kota, dan pada tahun 2014 pun terdapat kebijakan larangan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan di Hotel. Sedangkan, faktor internal yaitu keluhan pengunjung pada ketersediaan makanan. Keluhan pengunjung itu adalah kualitas rasa dan penampilan yang tidak sesuai, makanan datang terlambat, dan porsi makanan yang kurang. Keluhan tersebut menjadi tanggungjawab unit *food & beverage* sebagai unit yang mengolah makanan dan minuman yang disediakan di Sari Ater Hotel & Resort.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai unit *food & beverage* terkait keluhan pengunjung terhadap produk unitnya, hal tersebut disebabkan pegawai *sales* yang sering memberikan pesanan mendadak sehingga, berakibat pada proses kerja unit *food & beverage* menjadi tidak baik. Para pegawai unit *food & beverage* ini mayoritas merupakan lulusan dari sekolah pariwisata dan jurusan yang diambil sesuai dengan pekerjaannya saat ini serta memiliki masa kerja selama 3 sampai 7 tahun. Para pegawai juga sering diberikan pelatihan oleh perusahaan, mulai dari jabatan *steward*, *cook*, *barista*, *supervisor* hingga *manajer*. Namun pada kenyataannya, para pegawai masih mengeluhkan seringnya terjadi pesanan mendadak ini menjadi alasan utama mereka tidak bekerja secara optimal. Para pegawai merasa, proses kerja yang disebutkan sebelumnya itu membuat mereka tidak nyaman dalam bekerja, tidak fokus, lupa untuk menjaga kebersihan dapur, pakaian, dan tidak berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerjanya, mereka juga merasa tidak dapat bekerja secara cepat dan tepat, serta tidak semangat bagi yang *double shift* karena sudah terlalu lelah.

Dari data tersebut dilakukan wawancara lebih lanjut, ternyata mereka juga mengeluhkan fasilitas alat memasak dan *layout* dapur. Para *cook* berharap dengan proses kerja seperti itu perlu ditunjang pula dengan alat memasak dan *layout* dapur yang membantu mereka bekerja lebih cepat. Bagi para pegawai yang diminta untuk *double shift*, mereka tidak mendapatkan bonus sesuai dengan jumlah *double shift* yang mereka ambil. Padahal, dengan pegawai mengambil *double shift* berkurang pula kesempatan mereka meluangkan waktu bersama keluarga. Disamping itu, *service charge* yang mereka dapatkan pun dirasa tidak sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang mereka kerjakan karena pengunjung yang datang sedang ramai. Menurut beberapa pegawai, *executive chef* sebagai atasan belum melakukan penilaian kerja yang objektif. Selain itu, para pegawai juga merasa ketika mendapat keluhan dari pengunjung mengenai produknya, *executive chef* hanya menegur tentang kesalahan saja tanpa mengetahui bagaimana proses kerjanya. *Chef de partie* dan *soes chef* dirasa tidak menjadi perantara informasi antara pegawai dengan *executive chef*.

Sebenarnya, *executive chef* juga sudah memberi respon jawaban atas keluhan tersebut yang disampaikan pada *soes chef* dan *steward supervisor*, namun tidak sampai secara utuh pada para pegawai. Walaupun mereka sudah menerima informasi tersebut mereka cenderung tidak percaya dan tetap pada pendapatnya. Hal ini menunjukkan antar pegawai unit *food & beverage* ini belum melakukan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan konfirmasi kepada pegawai *sales* sebagai yang dianggap menjadi sumber dari proses kerja yang tidak baik. Mereka tahu dan mengerti tentang dampak yang dirasakan oleh unit lain atas seringnya terjadi pesanan mendadak. Akan tetapi, mereka menjelaskan bahwa tidak mungkin untuk menolak pesanan calon pengunjung meskipun itu mendadak, karena itu merupakan kebijakan perusahaan untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang, dan usaha mereka dalam memenuhi target dari *manajernya*. Selain itu, berdasarkan hasil

wawancara yang dilakukan pada pegawai unit *purchasing* terkait pekerjaannya, mereka mengaku sudah berupaya untuk mendapatkan kualitas bahan makanan yang sesuai, belum lagi faktor cuaca yang dapat mempengaruhi kualitas, kuantitas dan harga dari bahan makanan itu sendiri. Kemudian, adanya beberapa pegawai yang sampai rela pergi mencari *supplier* dihari libur kerjanya untuk membantu kesulitan pegawai dikantor.

Jika dilihat dari data-data tersebut, pegawai *sales* dan *purchasing* sudah berupaya menyampaikan penjelasan tentang alasan terjadinya pesanan mendadak dan bagaimana mereka melaksanakan pekerjaannya agar pegawai unit *food & beverage* mengerti dan dapat menghindari konflik. Namun, respon yang diberikan pegawai unit *food & beverage* cenderung tidak percaya dan malas jika bertemu dengan pegawai *sales* dan tetap terjadi konflik verbal baik itu langsung maupun tidak langsung dengan pegawai unit *purchasing*.

Berdasarkan hal yang telah dijabarkan maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “*Seberapa erat hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai unit food & beverage Sari Ater Hotel & Resort Kabupaten Subang?*”.

B. Landasan Teori

Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A DeVito (2011) komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa umpan balik seketika. Efektivitas Komunikasi Interpersonal menurut Devito yaitu :

1. *Openness*, yaitu Kualitas keterbukaan mengacu pada para komunikator harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi.
2. *Emphaty*, yaitu Menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Mencoba mengerti alasan yang membuat orang itu merasa seperti yang dirasakannya dapat dilakukan secara verbal maupun nonverbal.
3. *Supportiveness*, yaitu sikap untuk memberi dukungan kepada orang lain yang membutuhkan. Pemberian dukungan dapat berwujud kata-kata yang menyenangkan, persetujuan, mengurangi ketegangan atau menentramkan orang lain.
4. *Positiveness*, yaitu orang yang berkomunikasi menikmati interaksi yang terjalin, menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Sikap positif ini ditunjukkan dengan memberikan penghargaan jujur pada orang lain, baik melalui tingkah laku verbal maupun non verbal.
5. *Equality*, yaitu Kesamaan dalam sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dengan kesamaan berarti tidak mengandung sikap menggurui dalam berkomunikasi karena masing-masing mempunyai kedudukan yang seimbang.

Kepuasan Kerja

Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaan seseorang. Sedangkan dalam teori diskrepansi menurut Porter (dalam Wexley & Yukl, 1977) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang “seharusnya ada” dengan banyaknya “apa yang ada”. Menurut Wexley and Yukl (1977:109), kepuasan kerja ditentukan

atau dipengaruhi oleh sekelompok faktor. Faktor-faktor itu dapat dikelompokkan kedalam 3 bagian, yaitu :

1. Karakteristik Individu, terkait kebutuhan-kebutuhan individu, nilai-nilai yang dianut individu, dan ciri-ciri kepribadian.
2. Variabel yang Bersifat Situasional, terkait *current social comparison, reference group, job factor in experience*.
3. Karakteristik Pekerjaan, terkait kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, jaminan kerja, dan kesempatan promosi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi

Variabel	Hasil Uji Korelasi	Kesimpulan
Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja	0.421	Terdapat korelasi yang cukup dan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja diperoleh nilai signifikansi $0.003 < 0.05$ yang artinya terdapat hubungan yang positif dan cukup antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.
2. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pegawai sangat jarang dapat berkomunikasi secara pribadi dengan rekan kerja dan atasannya karena jadwal kerja dan proses kerja yang padat. Kalaupun ada waktu luang, disela-sela pekerjaannya mereka memilih untuk istirahat. Sedangkan, dengan atasannya para pegawai ini hanya bertemu dengan atasannya saat pemberian instruksi dan evaluasi kerja. Seringnya terjadi pesanan mendadak pun menjadi hal yang berpengaruh buruk pada proses komunikasi yang terjalin di unit *food & beverage* baik didalam unitnya maupun dengan unit lain yang terkait. Pesanan mendadak berakibat pada proses kerja didapur menjadi tidak baik. Proses kerja yang tidak baik juga dapat menimbulkan konflik antara pegawai unit *food & beverage* dengan pegawai unit *purchasing* saat ditemukan ketidaksesuaian dalam hal penyediaan bahan makanan dan minuman.
3. Melalui komunikasi interpersonal yang baik para pegawai unit *food & beverage* dapat menghindari konflik agar tidak menyebabkan ketidakpuasan kerja. menurut Devito (2011) untuk mendapatkan komunikasi interpersonal yang efektif maka diantara pengantar dan penerima pesan harus terdapat keterbukaan, empati, sikap mendukung,, sikap positif dan kesetaraan.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data statistik, terdapat 32 pegawai atau sebesar (78.05%) pegawai yang termasuk dalam kategori komunikasi interpersonal tidak efektif dan merasakan ketidakpuasan dala bekerja. Artinya, mayoritas pegawai belum bersedia melakukan komunikasi interpersonal yang efektif dan berakibat pada ketidakpuasan kerja. Bagi 7 pegawai atau sebesar (17.07%) pegawai yang sudah melakukan komunikasi interpersonal yang efektif namun masih merasakan ketidakpuasan kerja, hal ini dikarenakan adanya penekanan kebutuhan dan nilai-nilai yang dianut, serta ciri kepribadian yang berbeda.

Selain itu, faktor *current social comparison*, *reference group* dan *job factor in prior experience* juga membuat mereka merasa benar-benar tidak mendapatkan apa yang seharusnya ada dari pekerjaannya sehingga tetap merasa tidak puas.

5. Didapatkan data pula bahwa pegawai unit *food & beverage* di Sari Ater Hotel & Resort yang merasakan ketidakpuasan kerja sebanyak 39 orang atau sebesar (95.12%) dan termasuk pada kategori komunikasi interpersonal yang rendah, sedangkan yang merasakan kepuasan kerja sebanyak 2 orang atau (4.88%) dan termasuk pada kategori komunikasi interpersonal yang rendah. Hal tersebut berarti bahwa pegawai unit *food & beverage* ini mayoritasnya merasakan ketidakpuasan pada pekerjaannya. Bagi 2 pegawai atau sebesar (4.88%) yang sudah merasakan kepuasan kerja namun belum melakukan komunikasi interpersonal yang efektif hal ini dikarenakan tidak setiap kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal.
6. Menurut Robbin (2013) ada empat cara individu menyatakan ketidakpuasan salahsatunya yang muncul dalam penelitian ini, para pegawai mengungkapkan ketidakpuasannya dengan cara pengabaian (*neglect*) yang artinya ketidakpuasan diungkapkan dengan membiarkan kondisi memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha, tingkat kesalahan yang bertambah dan hal tersebut terlihat dari perilaku pegawai yang ditunjukkan dengan membiarkan keadaan semakin memburuk.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data beserta pembahasannya, dapat ditarik simpulan bahwa terdapat koefisien korelasi sebesar 0.421 yang menunjukkan adanya hubungan positif dengan tingkat cukup antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai unit *food & beverage* Sari Ater Hotel & Resort Kabupaten Subang. Hal tersebut berarti terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja, namun tidak setiap kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi intererpersonal. Kemudian, untuk nilai korelasi paling tinggi pada variabel Komunikasi Interpersonal adalah aspek Sikap Mendukung dengan variabel Kepuasan Kerja. Artinya, pegawai unit *food & beverage* belum bersedia melibatkan sikap mendukung dalam komunikasi interpersonalnya. Sedangkan, untuk nilai korelasi paling tinggi pada variabel Kepuasan Kerja adalah aspek Kesempatan Promosi dengan variabel Komunikasi Interpersonal. Artinya, pegawai unit *food & beverage* merasakan ketidakpuasan dalam memenuhi kebutuhannya untuk mendapatkan kesempatan promosi.

E. Saran

Bagi perusahaan agar memperhatikan komunikasi interpersonal yang dilakukan para pegawainya dengan menekankan pada aspek Sikap Mendukung seperti misalnya dengan memberikan pelatihan yang tujuannya adalah menambah pengetahuan pegawai, bahwa unitnya sangat erat kaitannya dengan kerjasama dan melibatkan sikap mendukung dalam bekerja akan sangat menguntungkan bagi kepuasan kerja masing-masing pegawai. Kemudian, untuk meningkatkan kinerja dan kesediaan pegawai melakukan komunikasi interpersonal yang efektif, diharapkan perusahaan juga perlu memperhatikan pemenuhan kebutuhan pegawai pada aspek pengawasan dan kesempatan promosi.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- As'ad, M. (2003). *Psikologi Industri Seri Sumber Daya Manusia: edisi IV*. Yogyakarta: Liberty.
- Davis, K & Newstorm, J.W (1994). *Perilaku dalam Organisasi Jilid I Alih Bahasa: Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga.
- DeVito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- DeVito, Joseph A. (2007). *The Interpersonal Communication Book*. NewYork: Wesley Longman Inc.
- Noor, Hasanuddin. (2012). *Psikometri: Aplikasi dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung.
- Robbins, Stephen P. (2007). *Perilaku Organisasi*. Edisi Keduabelas. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus. (2006). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi; Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta CV.
- Wexley, K. N., Yukl, G.A, (1977). *Organizational Behavior and Personal Psychology*. Homewood : Richaed D. Irwin Inc., Inc.
- Diasmoro, Okky. (2017). *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung*. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- King Jr, Wesley C., dkk (2009) *A Discrepancy Theory of The Relationship between Communication and Job Satisfaction*. <https://www.researchgate.net/publication>.
- Mawaddah, Inna. (2012) *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Pengembangan Karir dengan Kepuasan Kerja*. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- Putrianti Grace, Flora. (2012) *Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Komunikasi Interpersonal dan Budaya Organisasi*. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.