

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL PESONNA TUGU YOGYAKARTA

Marselina Suciati*, Sutarto Wijono*

*Fakultas Ilmu Psikologi, Universitas Kristen Satya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan di Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data metode angket atau skala pengukuran psikologi. Partisipan dalam penelitian ini 40 karyawan, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala komunikasi interpersonal yang di kembangkan oleh Jewel dan Siegel (1998), sedangkan skala kepuasan kerja menggunakan skala yang dikembangkan oleh DeVito (1997). Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dengan nilai $r = 0,773$ ($p > 0,05$).

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja.

Abstract

This study aims to find out to explore the relationship between interpersonal communication and the employee's work satisfactin of Pesonna Tugu Yogyakarta Hotel. The method used in this research is quantitative data collection techniques or methods of measurement scale psychological questionnaires. Participants in this 40 employees, the data collection is done by using the scale of interpersonal communication uses scale that had developed by Jewel dan Siegel (1998), while scale of work satisfaction uses scale that had developed by DeVito (1997). Data analysis using product moment correlation method. The results showed no significant relationship between interpersonal communication with employee job satisfaction with the value $r = 0,773$ ($p > 0,05$).

Keywords: Interpersonal Communication, Work Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam zaman Globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia bisnis perhotelan. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Hal ini didukung oleh Martha (2012) bahwa perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul. Berdasarkan SK Direktorat Jenderal Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari hotel

berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima. Seiring dengan bertambahnya perusahaan-perusahaan sejenis yang menawarkan produk atau jasa yang sama. Konsumen akan lebih memperhatikan produk yang berkualitas baik tetapi dengan harga yang terjangkau. Hal ini menjadikan pertimbangan bagi setiap perusahaan supaya mampu berkompetensi dengan para pesaingnya dalam memenangkan produknya, Wijiatmoko. A (2016). Dengan banyaknya penawaran yang di

tawarkan kepada masyarakat khususnya pelayanan jasa di hotel, hal ini melatar belakangi untuk meneliti lebih lanjut tentang kepuasan kerja keadaan seperti apa yang di alami oleh para karyawan hotel, untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamunya.

Oleh sebab itu sumber daya manusia salah satu komponen yang memiliki kemampuan dengan tujuan untuk memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan lain (Stone, 2002 dalam Deddy, Sitorus, & Kirana, 2014). Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta adalah salah satu aset dari PT. Pesonna Indonesia Jaya, perusahaan yang bergerak di bidang properti khususnya hotel. Hotel tersebut memiliki 9 gedung yang ada di seluruh Indonesia. Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta adalah hotel milik BUMN yang tengah berkembang dengan mengusung konsep halal. Ada sekitar sembilan departemen yang dikelola antara lain; sales & marketing, akunting, front office, HR, housekeeping, food & beverage service, food & beverage kitchen, engineering, dan security. Untuk itu penulis ingin mengkaji tentang masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Ada beberapa kompetitor dari antara industri terdapat

adanya perbandingan yang kompetitif di perhotelan sehingga diperlukan layanan yang dapat membuat konsumen mengalami kepuasan dalam memberi layanan agar para konsumen merasa puas, maka para karyawan/hotel juga perlu kerja ekstra.

Di identifikasi dari hasil observasi, wawancara pada Oktober 2017 fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan terhadap lima orang karyawan. Dua orang bagian *housekeeping* menyatakan bahwa mereka mengeluh karena hasil kerja belum sesuai dengan kesejahteraan yang diterima. Dua yang lainnya dibagian *reservasi* menyatakan kurang mendapat dukungan dari atasan, kurang menjalin interaksi dengan atasan. Satu orang dibagian *food and beverage*, menyatakan bahwa; ketidaknyamanan di dalam ruang kerja yang sempit, dan pergantian shif yang masih bermasalah. Fenomena lainya karyawan mendapat pelatihan kerja merata baik mengembangkan *softskill* maupun *hardskill*, mempunyai kesempatan untuk mengembangkan karir, mendapat tunjangan kesehatan bagi karyawan dan keluarga karyawan, mendapat penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dalam bekerja, dan memberikan jenjang karir. Fenomena-fenomena ini dapat di katakan ada

masalah yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan.

Untuk itu kepuasan kerja masih menjadi topik yang menarik karena memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pernyataan tersebut didukung oleh Fitriansyah (2011) bahwa kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Sependapat dengan Spector (dalam Javad, 2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja sejauh mana orang menyukai kepuasan atau ketidakpuasan pekerjaan mereka, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah reaksi afektif umum atau global yang di pegang oleh individu tentang pekerjaannya.

Dalam suatu kesempatan Newstroom & Bittel (1994) menjelaskan bahwa ketidakpuasan dalam bekerja berdampak negatif. Dampak negatif dapat diamati melalui menurunnya motivasi, semangat kerja, kinerja yang buruk, sehingga dapat menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan organisasi. Hal ini didukung oleh Armstrong (dalam Aziri, 2011) bahwa karyawan yang merasa kurang puas terhadap pekerjaannya cenderung akan melakukan tindakan negatif, sedangkan mereka yang merasa puas dengan

pekerjaannya cenderung memperlihatkan tindakan yang positif. Kepuasan kerja dapat dijadikan aspek untuk melihat kondisi suatu organisasi, bilamana karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung lebih produktif dan efisien sehingga lebih menguntungkan perusahaan, Choi (2014). dalam penelitian lainnya ada juga yang melihat dampak sisi positif dari kepuasan kerja oleh (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001) bahwa kepuasan kerja berdampak positif bagi perusahaan atau karyawan seperti; mencapai prestasi kerja yang baik dan komitmen terhadap organisasi (Suma & Lesha, 2013). Kepuasan kerja yang rendah menimbulkan dampak negatif seperti mangkir kerja, pindah kerja, produktifitas rendah, kesehatan tubuh menurun, kecelakaan kerja, pencurian.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satu faktor yang mempengaruhi adalah komunikasi oleh Brunetto dan Wharton (2002). Dijelaskan juga bahwa proses serta prosedur komunikasi dapat meningkatkan kepuasan kerja. Sementara yang diungkapkan Lund (2003) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dengan melihat beberapa hal yang dapat menimbulkan dan mendorong kepuasan kerja. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi

kepuasan kerja adalah komunikasi, iklim organisasi, penghargaan, dan konflik peran ganda. Komunikasi interpersonal memainkan peranan sangat penting untuk kehidupan manusia terutama kehidupan dalam berorganisasi, dan lingkungan kerja.

Dalam hal ini komunikasi interpersonal masih penting untuk diteliti karena dengan komunikasi; seseorang dapat melakukan pendekatan kepada karyawan, penentu dalam mencapai tujuan organisasi, hingga menumbuhkan pemahaman yang sama agar dapat bekerjasama dengan baik. Dalam hal ini beberapa fenomena yang terjadi di Hotel Pesonna Tugu seperti kesalahpahaman dalam pekerjaan, ketidakjelasan informasi yang di dapat terkait dengan pekerjaan, kurang aktif untuk bertanya dengan orang yang bersangkutan, lambat mendapat informasi, dan tidak memfollowup kembali. Ungkapan ini dukung oleh Cangara (2005) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting untuk meningkatkan hubungan antar individu, menghindari dan mengatasi konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian, berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain, mengendalikan perilaku, memberi motivasi, sebagai pernyataan emosi, dan memberikan suatu informasi. Sama

halnya studi yang dilakukan oleh Nwagbara (2013) bahwa komunikasi di antara rekan kerja dapat memberikan dampak yang efektif terhadap menurunnya jumlah dan intensitas turnover pada karyawan.

Dari turnover penelitian sebelumnya ada yang meneliti komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dewasa awal oleh, Diasmoro. O (2017) dalam penelitian ini terdapat perbedaan teori yang digunakan oleh penulis. Peneliti menggunakan teori dari Maulana & Gumelar (2013) untuk mengukur komunikasi interpersonal dan teori Spector (dalam Martins & Pronça, 2012) untuk mengukur variabel kepuasan kerja dengan subjek penelitian 124 orang dari 224 orang. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewantara. G (2014) keterkaitan hubungan komunikasi interpersonal antara karyawan-manajer dengan kepuasan kerja pada karyawan. Dalam penelitiannya Beliau menggunakan teori komunikasi interpersonal dari Samler (2003) dan kepuasan kerja dari Anoraga (1992), subjek penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Sedangkan penulis menggunakan teori komunikasi interpersonal oleh DeVito (1997) dan

teori kepuasan kerja oleh Jewel & Siegal (1998) dengan subjek penelitian berjumlah 40 orang.

Berdasarkan temuan penelitian di atas mendorong penulis melakukan penelitian kembali, disebabkan beberapa alasan (1). Adanya perbedaan teori yang digunakan untuk mengukur komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dan apakah memang terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan. Hal ini melihat bahwa peneliti sebelumnya oleh Diasmoro. O (2017) 87,82% masih di pengaruhi oleh faktor lain seperti: kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, sosial dan pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Dari faktor-faktor tersebut beberapa diantaranya menjadi skala ukur oleh peneliti (2) penulis mengambil subjek dan bertempat di hotel yang berbeda dari peneliti-peneliti yang sebelumnya. Peneliti sebelumnya mengambil partisipan di perusahaan dengan jumlah karyawan yang banyak dan sangat memungkinkan akan terjadinya turnover. (3) penulis memiliki pendapat dan ingin meneliti sesuai observasi dan wawancara penulis, apakah memang ada korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan. Bahwa seseorang yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik

akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang ada di hotel.

Dilakukannya penelitian ini yaitu berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena-fenomena yang ada, apakah ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan yang ada di Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Azwar (2012) menyebutkan bahwa pada penelitian kuantitatif, data penelitian hanya akan diinterpretasikan dengan lebih objektif apabila diperoleh melalui suatu proses pengukuran.

Variabel-variabel yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah: a. Variabel X : Komunikasi Interpersonal. b. Variabel Y : Kepuasan Kerja Karyawan

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta yang berjumlah 92 orang dan sampel penelitian berjumlah 40 orang karyawan. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, menurut Sugiyono (2001)

dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Instrument Alat Ukur

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini di susun dalam bentuk angket (skala psikologi), yaitu instrument yang dapat dipakai untuk mengukur atribut psikologis (Azwar, 2001). Terdapat dua skala yang akan digunakan yaitu skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan kerja. Aitem tersebut disajikan dalam bentuk Skala Likert yang terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Analisis aitem menggunakan *Item-Total Correlation* berdasarkan kriteria Azwar ($<0,30$). Dalam analisis aitem, dimulai dengan menghitung besar koefisien korelasi dari tiap aitem dan aitem yang memiliki koefisien korelasi dibawah 0,30 akan dinyatakan gugur sesuai dengan kriteria Azwar. Penggunaan Skala Likert dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa variabel penelitian bersifat kuantitatif, sehingga untuk memudahkan analisis statistik.

a) Skala komunikasi interpersonal
Alat ukur yang digunakan untuk

mengukur komunikasi interpersonal menggunakan skala komunikasi interpersonal yang dibuat oleh Taragian (2017) dan di adaptasi oleh peneliti yaitu dari 5 aspek yang diungkap oleh DeVito (1997) dengan 30 aitem yaitu keterbukaan (openness), empati (emphaty), dukungan (supportness), kepositifan (positiveness), kesetaraan (equality). Dalam penelitian ini diperoleh hasil analisa komunikasi interpersonal yang berada pada kategori tinggi dengan persentase 12,5% yaitu 5 responden dan 27 responden lainnya memiliki komunikasi interpersonal yang berada pada kategori sedang dengan persentase 67,5%.

b) Skala kepuasan kerja karyawan
Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan diukur dengan skala kepuasan kerja yang telah di uji coba oleh Kristianto (2016) dan di adaptasi oleh peneliti terdiri dari empat aspek meliputi (1) psikologis, (2) sosial, (3) fisik, (4) finansial, Jawell & Siegal (1998). Dalam penelitian ini diperoleh hasil analisa kepuasan kerja yang berada pada kategori tinggi terdiri dari 4 responden dengan kategori 10% dan 31

responden berada pada kategori sedang dengan persentase 77,5%.

Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan diolah menggunakan teknik untuk menguji hubungan antara kedua variabel

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada skala komunikasi interpersonal dengan menggunakan *Alfa Cronbach* menunjukkan hasil perhitungan reliabilitas sebesar $\alpha = 0,986$. Berdasarkan hasil uji yang diperoleh maka alat ukur dapat dikatakan reliabel. Pada hasil perhitungan uji seleksi aitem, yang semula terdiri dari 30 aitem. Setelah dilakukan pengujian diskriminasi terdapat 3 aitem yang gugur dalam 1 putaran menyisakan 27 aitem yang valid dengan menggunakan batas koefisien aitem yang gugur 0,30 (Azwar, 2009). Selanjutnya pada hasil uji reliabilitas skala kepuasan kerja dengan menggunakan *Alfa Cronbach* menunjukkan hasil perhitungan reliabilitas sebesar $\alpha = 0,986$. Berdasarkan hasil uji yang diperoleh maka alat ukur dapat dikatakan reliabel. Pada hasil uji seleksi aitem yang semula terdiri dari 30 aitem. Setelah dilakukan pengujian diskriminasi terdapat 2 aitem

yaitu *Corelasi Product Moment* dari *Pearson Correlatioan*, Azwar (2009). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer statistic SPSS (*Statistical Product & Service Solution*) 16.0 for windows.

yang gugur dalam 1 putaran menyisakan 26 aitem yang valid, dengan menggunakan batas koefisien kolerasi aitem yang gugur 0,30.

Uji Asumsi

Sebelum melakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik korelasi *product momment*, penulis terlebih dahulu melakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Tujuan dilakukannya uji normalitas dan uji linearitas adalah sebagai salah satu syarat dilakukannya uji korelasi *product momment*. Melalui uji normalitas, akan diketahui apakah distribusi variabel tersebut normal atau tidak. Uji asumsi dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16.0.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample-Kolmogrof Smirnov*. Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas, didapatkan bahwa kedua variabel memiliki signifikansi $p > 0,05$. Variabel

komunikasi interpersonal memiliki nilai K-S-Z sebesar 0.723 dengan probabilitas (p) atau signifikansi sebesar 0.672 ($p > 0,05$). Oleh karena nilai signifikansi ($p > 0,05$) maka distribusi data komunikasi interpersonal berdistribusi normal. Hal ini juga terjadi pada variabel kepuasan kerja yang memiliki nilai K-S-Z sebesar 1.007 dengan probabilitas (p) atau signifikansi sebesar 0.262. Dengan demikian data kepuasan kerja juga berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linieritas menunjukkan adanya hubungan yang linier antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja, dengan *Deviation From Linearity* sebesar 0,190 ($p > 0,05$).

Analisa Deskripsi

Dalam penelitian ini responden yang diteliti adalah karyawan Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta, dari penelitian ini terdapat 40 responden dengan persentase

100%. Berdasarkan hasil analisa komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan dikategorikan berdasar tiga tingkatan yaitu “tinggi”, “sedang”, dan “rendah”. Dari hasil perhitungan tingkat komunikasi interpersonal 5 karyawan dengan persentase 12,5% dalam kategori tinggi, 27 karyawan dengan persentase 67,5% dalam kategori sedang, dan 8 karyawan dengan persentase 20% dalam kategori rendah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 79,38.

Sedangkan dari hasil perhitungan tingkat kepuasan kerja diperoleh 4 karyawan dengan persentase 10% dalam kategori tinggi, 31 karyawan dengan persentase 77,5% dalam kategori sedang, dan 5 karyawan dengan persentase 12,5% dalam kategori rendah. Dan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada karyawan berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 76,60.

Uji Korelasi

Tabel 4.5 *Correlations*

		Komunikasi interpersonal	Kepuasan kerja
Komunikasi interpersonal	Pearson Correlation	1	.773
	Sig. (1-tailed)		.326
	N	40	40
Kepuasan kerja	Pearson Correlation	.773	1
	Sig. (1-tailed)	.326	
	N	40	40

Berdasarkan uji asumsi yang telah dilakukan sebelumnya diketahui bahwa data berdistribusi normal dengan signifikan ($p > 0,05$) dan kedua variabel linier ($p > 0,05$). Maka uji korelasi menggunakan *Pearson Correlation*. Dan berdasarkan uji korelasi didapatkan koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja sebesar 0.773 dengan signifikansi = 0.326 ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan, didapatkan hasil uji korelasi yang menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara komunikasi

interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan di Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta, dengan koefisien korelasi $r = 0.773$ ($p > 0,05$). Dengan kata lain komunikasi interpersonal tidak memberi peran terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa kemungkinan bahwa gaya komunikasi interpersonal yang tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan. Pertama, sebagian karyawan menganggap bahwa komunikasi interpersonal merupakan kewajiban yang terjadi diantara karyawan ketika mereka bekerja sehingga hal tersebut tidak berhubungan dengan kepuasan mereka bekerja. Diungkapkan oleh Lumley (2011) bahwa kepuasan kerja itu sendiri di dapat dengan meningkatkan komitmen dalam bekerja seperti menyelesaikan tugas, fokus dalam menjalankan tugas, serta berusaha membantu perusahaan dalam mencapai target dan tujuannya.

Kedua, pada umumnya karyawan hotel menganggap komunikasi adalah bagian dari tugas melakukan pekerjaan sehari-hari oleh sebab itu, tidak menjadi penting dalam memberikan kepuasan kerja bagi mereka. Hal ini sejalan dengan Arifin (2005) bahwa secara keseluruhan kepuasan berhubungan dengan apa yang diinginkan dari sudut pandang komunikasi dalam organisasi dan apa yang orang miliki dalam kaitan tersebut. Kepuasan kerja hampir tidak berhubungan dengan keefektifan pada pengungkapan pesan, tetapi bila pengalaman berkomunikasi memenuhi keinginan seseorang, biasanya hal itu dipandang sebagai memuaskan meskipun tidak efektif secara khusus sepanjang berkaitan dengan standar pengungkapan dan penafsiran pesan. Di lihat dari tabel deskriptif komunikasi interpersonal tergolong dalam kategori sedang dengan persentase 67,5% dan rata-rata 79,38.

Ketiga, berdasarkan hasil perhitungan pada tabel deskriptif kepuasan kerja tergolong dalam kategori

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa :

sedang dengan persentase 77,5% dan rata-rata 76,60. Kepuasan kerja sendiri sangat berpengaruh besar terhadap perusahaan. Dimana jika karyawan merasa kurang mendapat dukungan dari pekerjaan seseorang akan merasa sulit dan lemah dalam melakukan pekerjaannya. Jika dari sumber daya manusianya yang memberikan saran bahwa pekerja yang puas merupakan pekerja yang lebih produktif. Menjadi individu dan grup yang bekerja efektif bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini tidak terlepas dari komunikasi interpersonal yang dimana mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Ostroff (1992) bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja, berkomitmen dan dapat menyesuaikan diri dengan baik dan akan lebih bersedia untuk memenuhi tujuan organisasi sehingga mendukung efektifitas dan kinerja organisasi.

Ada hubungan yang tidak signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan di Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa keterbatasan, maka penulis memberikan beberapa saran :

1. Bagi perusahaan

Perusahaan memberi kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan & pengalaman kerjanya kepada para karyawan sehingga dapat menjadi model bagi para karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pertemuan, diskusi tentang keterampilan ilmu tersebut dan pemimpin memberi contoh-contoh rill yang dapat di tunjukkan melalui berbagai kesempatan serta terkait dengan perilaku kepada setiap karyawan.

2. Bagi karyawan

Dengan meningkatkan kepuasan kerja, implikasinya adalah dapat meningkatkan produktifitas dan profesionalisme kerja karyawan dalam mencapai target dan tujuan dari Hotel Pesonna Tugu.

3. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dilakukan pengembangan pada penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel-variabel lain yang

menggambarkan perilaku atau fenomena dari seorang karyawan lainnya, seperti mogok kerja, tingkat absen yang tinggi, konflik kelompok, stres kerja, dan tingginya demonstrasi karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achroza, F. H. (2013). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dosen Pembimbing Mahasiswa dan Problem Focused Coping Dengan Stres Dalam Menyusun Skripsi Pada Mahasiswa FKIP Bimbingan dan Konseling Universitas Muria Kudus. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus. Kudus.
- Agus, M. T. (1992). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arifin, B. (2005). Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Vol.2 No.1
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2009). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: a literature review management research and practice: *Journal of Business and Economics South East European University*, 3, 77-86.

- Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. (2002). *The Impact of Supervisor Communication on the Job Satisfaction of Early Career Police Officers*.
- Cangara, H. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Choi, S. L. (2014). The Impact of Transformational Leadership Style on Job Satisfaction. *World Applied Sciences Journal*, 29, 117-124.
- Deddy, Y., Sitorus, K. S., & Kirana K.C. (2012). Pengaruh Psychological Capital terhadap Komitmen Organisasi. *Journal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, 1, 24-38.
- DeVito, J. (2009). *The Interpersonal Communication Book*. Hunter College of the City university of New York: New York.
- _____. (1997). *Komunikasi antar manusia*. Jakarta : Professional Books. Edisi 15.
- Dewantara, G. (2014). *Keterkaitan Hubungan antara Komunikasi Interpersonal antara Karyawan-Manajer dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN*.
- Diasmoro, O. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung. *Jurnal ilmiah psikologi terapan*.
- Dipboye, R. L., Smith. C. S., & Howell, W. C. (1994). *Understanding Industrial and Organization Psychology An Integrated Approach*. Florida: Harcourt Brace College Publisher.
- Gharakhani, D., & Eslami. J. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology*.
- Hasibuan, H. M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jewell, L. N., & Siegal, M. (1998). *Psikologi Industri/Organisasi Modern*. Penerbit Arcan.
- Kristianto, D. (2016). Hubungan antara Iklim Organisasi dengan kepuasan Kerja Karyawan The Biztro Coffe & Dinning Salatiga. *Skripsi pada mahasiswa Psikologi UKSW*.
- Lun, D. (2003). Organizational Culture Job Satisfaction. *Jurnal Of Business & Industrial Marketing*, 18, 214- 236.
- Lumley, E. J., Coetzee, M., Tladinyane, R., & Ferreira, N. (2011). Exploring The Job Satisfaction And Organisational Commitment Of Employees In The Information Technology Environment. *Journal of Southern African Business*, 15, 100-118.
- Martha, J. T. E. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*.

- Newstorm, J. W. (2015). *Organizational behavior: Human behavior at work*. New York.
- Nwagbara, U., & Patrik, R. (2013). *Corporate Responsibility Communication in the Age of New Media: Toward the Logic of Sustainability Communication*. Review of International Comparative Management.
- Ostroff, C. (1992). Relationship between satisfaction, attitudes, and performance; An organizational level analysis. *Journal of management*
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi komunikasi*. Bandung.
- Robbins, S. (2005). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies Applications*, Seven Edition. Prentice-Hall. Inc.
- _____. & Judge, T. (2007). *Organizational Behavior*. Canada: Pearson Education.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction; Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Florida: Sage Publication Inc.
- Sudiro, A., & Sumanang, N.F.A. (2005). Pengaruh komunikasi yang efektif dalam organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Tirta Investama Pandaan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&b*. Bandung: Alfabeta.
- Siegel, L., & Lane, I.M. (1987). *Personnal and Organizational Psychology*. Illinois.
- Taragian, G. G. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal orang tua-anak dengan Kemandirian Belajar Matematika pada Siawa Sekolah Dasar.
- Walgito, B. (2003). *Psikologi Sosial: Suatu pengantar*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wexley, K.N., & Yukl. G.A. (1977). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Homewood. Illinois.
- Wijiatmoko, A. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Hotel Syariah. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.