

Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara

Correlation of Interpersonal Communication with Employee Job Satisfaction at the National Narcotics Agency of North Sumatra

Yesi Lestari Tarigan & Doli Maulana Gama Samudera Lubis
Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area, Indonesia

*Corresponding author: yesilestari3112@gmail.com
dolimaulana@staff.uma.ac.id⁽²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 pegawai dan sudah terdaftar sebagai pegawai tetap. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi product moment dari Carl Pearson. Dari penelitian tersebut peneliti mendapatkan hasil bahwa: 1) terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara. 2) Hasil uji determinasi diperoleh sebesar 0,249. Artinya komunikasi interpersonal memiliki kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan kerja pada pegawai Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara yaitu sebesar 24,9 %.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Kepuasan Kerja; Pegawai.

Abstract

This study aims to determine the relationship between interpersonal communication and job satisfaction. The number of samples in this study were 72 employees and were registered as permanent employees. The sampling technique in this study used a saturated sampling technique. The data analysis method used in this research is the product moment correlation method from Carl Pearson. From this study, the researchers found that: 1) there was a positive relationship between interpersonal communication and job satisfaction for the employees of the National Narcotics Agency of North Sumatra. 2) The result of the determination test is 0.249. This means that interpersonal communication has a contribution to increasing job satisfaction for employees of the National Narcotics Agency of North Sumatra, which is 24.9%.

Keywords: *Interpersonal Communication; Job Satisfaction; Employees.*

Rekomendasi mensitasi :

Tarigan, Y. L. & Lubis, D. M. G. S. (2025), Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara. *Existential (Journal of Psychology)*, 1 (1): 29-36.

PENDAHULUAN

Didalam suatu organisasi, masalah sumber daya manusia menjadi hal yang penting bagi perusahaan. Maju mundurnya suatu perusahaan ditentukan oleh anggota yang bekerja di dalamnya. Beberapa hal yang dapat mendukung perusahaan tersebut berjalan dengan baik salah satunya adalah kepuasan kerja bagi setiap anggota organisasi. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat dari pegawai tersebut. Pegawai merupakan makhluk sosial yang dapat menjadi pendukung utama kesuksesan bagi setiap organisasi. Ketika pegawai merasa puas dalam melakukan pekerjaannya maka motivasi pegawai untuk melakukan pekerjaan tersebut juga akan meningkat dan hal tersebut juga akan berpengaruh pada pencapaian tujuan dari organisasi tersebut (Huseno, 2016). Locke (2012), menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian seseorang terhadap pencapaian pekerjaannya yang dianggapnya menjadi sebuah hal yang penting untuk dicapai sebagai sebuah kebutuhan dasar seseorang. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan yang dirasakan oleh pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan.

Selain itu, menurut Locke (2012), menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian seseorang terhadap pencapaian pekerjaannya yang dianggapnya menjadi sebuah hal yang

penting untuk dicapai sebagai sebuah kebutuhan dasar seseorang. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan yang dirasakan oleh pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para pegawainya, karena pegawai yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya (Burhanudin, 2012).

Menurut Sutrisno (2016) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dari seseorang salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi di dalam sebuah organisasi merupakan aspek penting karena terkait dengan upaya informasi yang disampaikan oleh pihak pemimpin atau manajemen yang dapat secara tepat tertransfer dan dipahami oleh seluruh anggota organisasi atau pegawai.

Menurut Devito (2013) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu interaksi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau diantara sekelompok kecil, dengan adanya beberapa efek dan umpan balik serta melibatkan sikap jujur, tanggung jawab dan melibatkan perasaan terhadap pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi yang dilakukan. Pentingnya komunikasi interpersonal di dalam suatu organisasi yaitu untuk menciptakan kerja yang sehat, produktif, mengembangkan

informasi yang dapat merangsang untuk kerja karyawan. Menurut Arni (2007), banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah komunikasi interpersonal. Dengan komunikasi interpersonal yang baik, maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Ada dua kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai pekerjaannya dan yang kedua dikarenakan hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik dengan kata lain komunikasi.

Tak terkecuali, kepuasan kerja yang ada di instansi Badan Narkotika Nasional juga sangat penting bagi pegawai yang bekerja di Badan Narkotika Nasional (BNN) Sumatra Utara. Badan Narkotika Nasional (BNN) merupakan suatu lembaga yang mempunyai tugas dalam bidang pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap psikotropika, prekursor, dan badan adiktif lainnya. Badan Narkotika Nasional (BNN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementrian (LPNK). BNN dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada presiden melalui koordinasi Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 tentang narkotika dan di dalam pasal 64 ayat 1 menjelaskan bahwa BNN diberikan kewenangan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana narkotika dan prekursor narkotika. BNN berkedudukan di ibukota negara dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia.

Badan Narkotika Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden

Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2007 tentang Badan Narkotika Nasional. Badan Narkotika Nasional diberikan kewenangan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana narkotika dan prekursor narkotika. Berdasarkan keputusan presiden Nomor 17 Tahun 2002 tentang Badan Narkotika Nasional adalah Mengkoordinasikan instansi pemerintah terkait dalam penyusunan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang ketersediaan dan pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika, psikotropika, prekursor dan bahan adiktif lainnya atau dapat disingkat dengan Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN). Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN) dengan membentuk satuan tugas yang terdiri atas unsur instansi pemerintah terkait dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing – masing.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di Instansi Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara, maka peneliti menemukan fenomena yang terjadi di dalam Instansi tersebut adalah rasa tidak puas pegawai dalam bekerja berasal dari komunikasi yang terjadi di instansi tersebut. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa Instansi Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara terdapat permasalahan mengenai kepuasan kerja pegawai dalam bekerja yang mana nantinya akan berpengaruh pada kinerja pegawai instansi tersebut.

Fenomena yang di dapatkan oleh peneliti adalah komunikasi yang terjadi dalam instansi tersebut tidak dapat disampaikan dengan baik sehingga

berpengaruh pada pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh pegawai tersebut, beberapa pegawai juga terkadang tidak terbuka akan informasi terbaru yang disampaikan oleh atasan, dan masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan dan bawahan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, pimpinan kadang-kadang kurang mengetahui bagaimana agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh bawahannya, dan bawahan kadang-kadang takut memberikan saran/pendapat kepada pimpinan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi pegawai tersebut.

Dari fenomena yang di paparkan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa ada permasalahan kepuasan kerja pegawai pada instansi BNN. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut adalah komunikasi interpersonal. Apabila permasalahan tersebut tidak diimbangi dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik maka tidak akan terwujud kepuasan kerja pada pegawai yang bekerja di instansi Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara. Pegawai yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya akan mempengaruhi pegawai di dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pegawai yang merasa tidak puas juga akan menjadi pasif dan lebih memilih menunggu arahan dari pimpinannya dan tidak aktif dalam berkontribusi. Hal ini dapat mempengaruhi target kerja perusahaan dikarenakan pegawai yang pasif dapat memperlambat penyelesaian tugas yang diberikan oleh perusahaannya.

Menurut Robbins dan Judge (2008) konsekuensi pegawai merasa tidak puas dalam bekerja adalah, keluar (*exit*), aspirasi (*voice*), Kesetiaan (*loyalty*), dan Pengabaian (*neglect*). Keluar (*exit*)

merupakan ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan perusahaan, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri. Aspirasi (*voice*) merupakan ketidakpuasan yang diungkapkan melalui usaha-usaha yang aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja. Kesetiaan (*loyalty*) merupakan ketidakpuasan yang diungkapkan dengan secara aktif menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan kecemasan eksternal dan mempercayai organisasi dan "manajemennya untuk melakukan hal yang benar". Pengabaian (*neglect*) merupakan ketidakpuasan yang diungkapkan dengan membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha, dan meningkatkan angka kesalahan

Pada umumnya kepuasan kerja dari pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja, komunikasi dengan rekan kerja, serta dukungan dari diberikan oleh pimpinan. Namun ketika peneliti melakukan observasi di Instansi BNN, dan hasil dari observasi tersebut peneliti mendapatkan bahwa terdapat permasalahan terkait kepuasan kerja pada pegawai yang bekerja pada instansi tersebut. Adapun perilaku yang tampak yaitu pegawai terkadang mengeluh ketika bekerja dikarenakan lingkungan kerja dan suasana kerja yang kurang nyaman.

Dengan komunikasi interpersonal yang baik, maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Ada dua kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapatkan informasi

yang dibutuhkannya mengenai pekerjaannya dan yang kedua dikarenakan hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik dengan kata lain komunikasi. Menurut Maulana dan Gumelar (2013) kepuasan kerja pada pegawai memiliki beberapa faktor, yang salah satunya adalah rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja dapat terbentuk jika sesama pegawai saling mendukung dan bekerja sama dengan baik. dukungan sosial dapat dimunculkan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal. Selain itu menurut Ardana (2012) menyatakan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai karena komunikasi yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan interaksi yang baik antar pegawai.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Okky Diasmoro dengan judul "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung". Variabel X adalah komunikasi interpersonal dan variabel Y adalah kepuasan kerja. Peneliti mengambil sampel penelitian sebanyak 142 orang. Hasil dari penelitian tersebut, peneliti mendapatkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada pegawai dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung.

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk "Mengetahui apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai pada Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara yang berjumlah 72 orang pegawai. Ciri - ciri pegawai yang diambil peneliti untuk menjadi responden dalam penelitian ini adalah peneliti mengambil keseluruhan dari pegawai yang sudah terdaftar sebagai pegawai tetap di instansi BNN tersebut. Umur dari responden yang diteliti berkisar antara 28 tahun hingga 50 tahun.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel yaitu 100% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 72 orang pegawai. Menurut Arikunto (Sugiyono, 2014) apabila subjeknya kurang dari 100, sebaiknya peneliti mengambil semua jumlah dari populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar atau lebih dari 100, maka peneliti dapat mengambil antara 10-15% atau 15-20, 25% atau lebih.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data dan informasi adalah; (1) Observasi, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan serta melakukan wawancara singkat dengan beberapa pegawai yang bekerja di Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara dan (2) Kuesioner/angket, peneliti menyebarkan lembar kertas yang berisi beberapa pernyataan terkait komunikasi dan kepuasan kerja kepada pegawai/responden yang bekerja di Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara.

Penelitian ini juga menggunakan penskalaan dengan model *Likerts*. Menurut Sugiyono (2019), skala likert merupakan

skala yang yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena seseorang. Prosedur penskalaan metode likert didasari oleh dua asumsi yaitu: (1) Setiap pernyataan terdiri dari pernyataan yang favourable (mendukung) atau yang unfavourable (tidak mendukung). (2) Jawaban dari individu yang mempunyai sikap positif harus diberi bobot/nilai yang lebih tinggi sedangkan jawaban yang mempunyai sikap negatif diberi bobot/nilai yang lebih rendah.

Dalam skala likert menggunakan 4 alternatif pilihan jawaban yang akan dipilih oleh responden yaitu, "Sangat Setuju (SS)", "Setuju (S)", "Tidak Setuju (TS)", "Sangat Tidak Setuju (STS)".

Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *korelasi product moment* dari Pearson. Menurut Sugiyono (2019) metode korelasi product moment merupakan suatu metode yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dari dua variabel tersebut adalah sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan metode analisis korelasi product moment diketahui bahwa ada hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan oleh korelasi $r_{xy} = 0,499$ dengan $p = 0,000$. Ini artinya memiliki hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada pegawai. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil uji determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0,249. Hal ini

mampu menjelaskan bahwa meningkatnya kepuasan kerja pada pegawai Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal yaitu sebesar 24,9%. Sementara sisanya sebesar 75,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Okky Diasmoro dengan judul "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung". Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017 dengan variabel X adalah komunikasi interpersonal dan variabel Y adalah kepuasan kerja. Peneliti mengambil sampel penelitian sebanyak 142 orang. Hasil dari penelitian tersebut, peneliti mendapatkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada pegawai dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung. Persentase hubungan yang diperoleh oleh peneliti tersebut dalam penelitian ini yaitu sebesar 16,5 % dan termasuk pada kategori yang rendah.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Muhammad Renaldi dengan judul penelitian "Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pada Perawat di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun". Penelitian ini dilakukap pada tahun 2018 dimana dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan komunikasi interpersonal sebagai variabel X dan kepuasan kerja sebagai variabel Y. Peneliti mengambil sampel sebanyak 146 orang. Dari penelitian tersebut peneliti mendapatkan hasil bahwa terdapat

hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada perawat yang bekerja di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun.

Komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan mempengaruhi meningkatnya kepuasan kerja pada perusahaan/instansi tersebut. Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh beberapa ahli diantaranya adalah Maulana dan Gumelar (2013) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja pada pegawai memiliki beberapa faktor, yang salah satunya adalah rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja dapat terbentuk jika sesama pegawai saling mendukung dan bekerja sama dengan baik. dukungan sosial dapat dimunculkan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal. Sedangkan menurut Ardana (2012) menyatakan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai karena komunikasi yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan interaksi yang baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan atasan.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja dari pegawai terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah komunikasi yang terjalin antar anggota organisasi tersebut. Jika komunikasi terjalin dengan baik di dalam suatu organisasi maka kinerja dari pegawai atau pegawai juga akan berjalan dengan baik dan ketika kinerja dari pegawai tersebut berjalan dengan baik maka pegawai akan merasa puas dengan hasil kinerja yang mereka peroleh.

Sugiyono (2017) mengatakan bahwa koefisien korelasi merupakan angka hubungan kuatnya antara dua variabel atau lebih. Koefisien korelasi product

moment merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel tersebut sama.

Berdasarkan hasil analisis dengan metode analisis korelasi product moment, dapat diketahui bahwa ada hubungan yang rendah antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai yang bekerja di Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara yaitu sebesar 0,249 atau dengan presentasi 24, 9 %. Sementara sisanya sebesar 75, 1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sebagai contoh adalah motivasi kerja, lingkungan kerja, gaji, dan lain sebagainya.

Kekurangan dari penelitian ini yaitu ketika melakukan wawancara dengan beberapa pegawai yang bekerja di BNN, peneliti menemukan beberapa permasalahan mengenai kepuasan kerja yang mana dipengaruhi oleh komunikasi yang terjalin di dalam instansi tersebut. Namun setelah dilakukan pengolahan data dari hasil respon yang diberikan oleh pegawai ketika menyebarkan kuesioner, peneliti mendapatkan hasil dari hubungan kedua variabel yaitu berada pada kategori rendah. Artinya komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja dari pegawai yang ada di BNN tidak terlalu bermasalah.

Hal ini dimungkinkan ketika peneliti melakukan wawancara dengan pegawai, pegawai yang diwawancarai tersebut memang memiliki masalah kepuasan kerja ketika melakukan pekerjaan yang mana dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal ketika melakukan komunikasi dengan pegawai lain. Selain itu ada pula kemungkinan yang terjadi adalah ketika

mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti, responden tersebut memberikan jawaban yang positif saja dikarenakan khawatir respon tersebut akan berpengaruh pada jabatan mereka. Selain itu kemungkinan yang terjadi adalah pada saat mengisi angket tersebut pegawai terburu buru sehingga hanya mengisi yang positif dan menurut mereka benar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada pegawai Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara. Perbandingan kedua nilai rata-rata (Mean Hipotetik dan Mean Empirik), maka dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal berada pada kategori positif, sebab mean hipotetiknya (75) lebih kecil dari pada empirik (91,42) dimana selisihnya melebihi nilai SD (13,996) dan kepuasan kerja berada pada kategori positif, sebab mean hipotetiknya (57,5) lebih kecil dari mean empirik (85,65), dimana selisihnya lebih dari nilai SD (14,426). Hasil uji determinasi diperoleh sebesar 0,249. Artinya komunikasi interpersonal memiliki kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan kerja pada pegawai Badan Narkotika Nasional Sumatera Utara yaitu sebesar 24,9 %. Sementara sisanya sebesar 75,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
Arni, M. (2007). *Komunikasi organisasi*. PT Bumi Aksara.

DeVito, J. A. (2013). *The interpersonal communication book* (Edisi ke-13). Pearson Education.
Handoko, H. T. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE-Yogyakarta.
Hardjana, A. (2016). *Komunikasi organisasi: Strategi dan kompetensi*. PT Kompas Media Nusantara.
Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Bumi Aksara.
Huseno, T. (2016). *Kinerja pegawai* (Cetakan pertama). Media Nusa Kreatif.
Julita, S., Sudarwan, & Anggoro, A. F. (2018). The relationship between interpersonal communication and organizational commitment with teacher performance. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 7(11). <https://doi.org/10.36106/ijsr>
Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Pandiva Buku.
Lestari, W., & Lubis, R. (2014). The correlation of interpersonal communication with work productivity among customer services of Bank Tabungan Negara Medan. *Jurnal tanpa nama*, 9(1).
Maulana, H. G. G. (2013). *Psikologi komunikasi dan persuasi*. Akademika Permata.
Locke, M. (2012). *Strategic planning and management in the MICE sector – A case study of the Auckland Region*. The University of Waikato.
Muayyad, D. M., & Gawi, A. I. O. (2017). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Bank Syariah X kantor wilayah II. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9(1). <https://doi.org/10.25105/jmpj.v9i1.1396>
Mulyana, D. (2010). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
Sutrisno, E. (2017). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi pertama). Kencana.