

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Kepolisian Negara Republik Indonesia disingkat POLRI adalah Kepolisian Nasional di Indonesia yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002, POLRI mengemban tugas-tugas Kepolisian di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia di antaranya (1). Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, (2) menegakan Hukum, (3) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai sebuah lembaga negara, organisasi POLRI disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai ke kewilayahan. Pada tingkat pusat ada Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia disingkat MABES POLRI yang dipimpin oleh seorang KAPOLRI (Kepala Kepolisian Republik Indonesia). Pada tingkat Provinsi ada Kepolisian Republik Indonesia Daerah disingkat POLDA yang dipimpin oleh seorang KAPOLDA (Kepala Kepolisian Daerah). Pada tingkat Kabupaten dan atau kota ada Kepolisian Republik Indonesia Resor disingkat POLRES dan atau Kepolisian Republik Indonesia Resor Kota disingkat POLRESTA yang dipimpin oleh seorang KAPOLRES (Kepala Kepolisian Resor) dan atau KAPOLRESTA (Kepala Kepolisian Resor Kota). Dan pada tingkat Kecamatan disebut POLSEK (Kepolisian Republik Indonesia Sektor) yang dipimpin oleh seorang KAPOLSEK (Kepala Kepolisian Sektor). Polsek sendiri terbagi menjadi 4 tipe Polsek yaitu, (1) Polsek tipe “A” yaitu, Polsek Metro yang dipimpin oleh seorang perwira berpangkat AKBP (Ajun Komisaris Besar Polisi).(2)

Polsek tipe “B” yaitu, Polsek *urban* yang dipimpin oleh seorang perwira berpangkat KOMPOL (Komisaris Polisi), (3) Polsek tipe “C” yaitu, Polsek *rural* yang dipimpin oleh seorang perwira berpangkat AKP (Ajun Komisaris Polisi), (4) dan Polsek tipe “D” yaitu, Polsek *prarural* yang dipimpin oleh seorang perwira berpangkat IPTU (Inspektur Satu) maupun IPDA (Inspektur Dua).

Polsek Sawan yang merupakan satuan Kepolisian tingkat kecamatan dibawah Polres Buleleng dan dalam lingkup wilayah hukum Polda Bali. Polsek Sawan berlokasi di jalan Singaraja-Sangsit Kec. Sawan Kab. Buleleng. Secara umum struktur organisasi Polsek Sawan dipimpin oleh seorang Kapolsek bersama Wakapolsek dengan membawahi beberapa unit antara lain (1) unit Propam, (2) SIUM, (3) SPKT, (4) unit intelkam, (5) unit reskrim, (6) unit binmas, (7) dan unit samapta. Polsek Sawan tidak memiliki unit lalu-lintas. namun ada anggota Kepolisian bidang lalu-lintas yang di perbantukan dengan istilah BKO (Bawah Kendali Operasi) dari satuan lalu-lintas Polres Buleleng untuk melaksanakan tugas umum lalu-lintas serta TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara) di wilayah hukum Polsek Sawan. Jumlah anggotaPOLRI secara keseluruhan saat ini di Polsek Sawan adalah 57anggotaPOLRI, dengan rincian 7 orang perwira dan 48 orang bintara dan 2 orang PNS POLRI. Tiap-tiap unit dipimpin oleh seorang perwira Polisi atau bintara yang menjabat perwira dengan status PS (pejabat sementara). Polsek Sawan merupakan Polsek dengan tipe rural.

Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat akan tugas-tugas Kepolisian yang meliputi (1). Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, (2) menegakan Hukum, (3) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, Polsek Sawan dalam hal ini perlu didukung oleh sumber daya manusia

yang optimal. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi Kepolisian memegang peranan sangat penting, anggotaPOLRI menjadi perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan dari organisasi tersebut. Sebuah organisasi pada dasarnya ingin maju dan berkembang. Pada tingkat Polsek anggotaPOLRI memiliki peranan penting dalam mewujudkan sebuah visi dan misi organisasi. AnggotaPOLRI sendiri bisa dikatakan sebagai pekerja atau pegawai dalam instansi Kepolisian. Melihat pentingnya peran anggotaPOLRI tersebut, maka sebuah organisasi berusaha memperdayakan pegawainya secara optimal.

Polsek Sawan termasuk dalam tipe Polsek *rural* untuk di jajaran wilayah hukum Polres Buleleng. Beberapa Polsek yang memiliki tipe yang sama dengan Polsek Sawan di antaranya Polsek Tejakula, Polsek Kubutambahan, Polsek Busungbiu, dan Polsek Kawasan Laut Celukan Bawang. Sisanya yaitu, Polsek Kota Singaraja, Polsek Sukasada, Polsek Banjar, Polsek Seririt, dan Polsek Gerokgak merupakan Polsek dengan tipe *urban*. Di antara beberapa Polsek dengan tipe rural yang ada di wilayah hukum Polres Buleleng, Polsek Sawan merupakan Polsek dengan letak geografis yang strategis. Polsek Sawan merupakan Polsek yang memiliki wilayah pantai dan wilayah perbukitan sekaligus. Berbeda dengan Polsek Busungbiu yang tidak memiliki wilayah pantai dan Polsek Kawasan Laut Celukan Bawang yang hanya memiliki sedikit dataran tinggi serta sebagian besar merupakan wilayah pantai. Wilayah hukum Polsek Tejakula dan Polsek Kubutambahan memiliki letak geografis yang serupa, karena dibagian selatannya memiliki daerah perbukitan dengan ketinggian lebih dari 1.000 M2 dan langsung berbatasan dengan Kabupaten Bangli.

Berbeda dengan wilayah hukum Polsek Sawan yang tidak memiliki batas

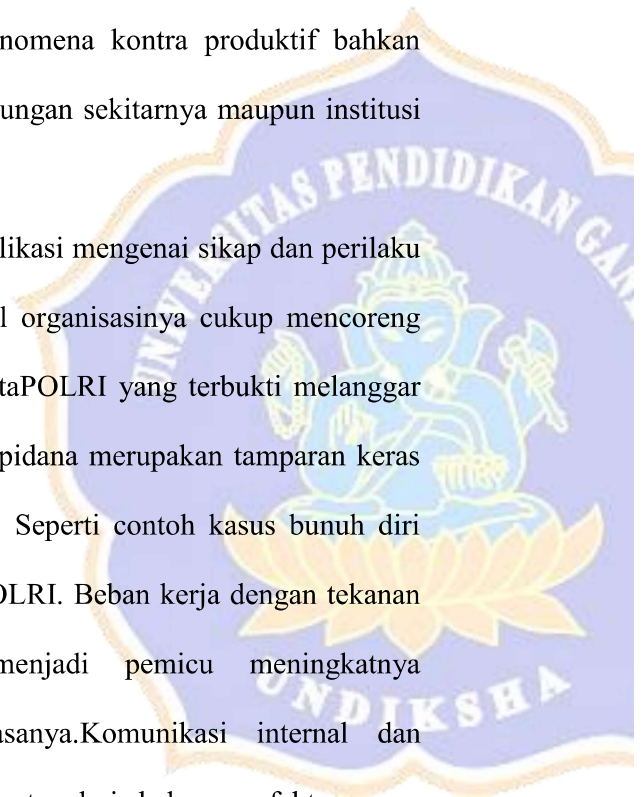
antarkabupaten, hanya berbatasan dengan Kecamatan Kubutambahan dan Kecamatan Sukasada di bagian selatannya. Batas-batas wilayah hukum Polsek Sawan dengan Polsek tipe *rural* lainnya di wilayah hukum Polres Buleleng adalah Polsek Sawan merupakan Polsek tipe *rural* yang paling dekat dengan pusat kota Singaraja. Hal tersebut berdampak pada karakter masyarakatnya dan tingkat kejahatan maupun pelanggarannya berbeda dengan tipe Polsek *rural* lainnya. Sehingga diperlukan anggota POLRI yang profesional namun tetap *humanis* guna dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya. Selain dari sisi lokasi wilayah hukum Polsek Sawan, anggota Polri di Polsek Sawan merupakan anggota Polri yang tergolong senior. Di mana pangkat terendah yang berdinasi di Polsek Sawan adalah pangkat Briпка. Berbeda dengan Polsek lainnya yang ditemukan memiliki anggota POLRI berpangkat Briпda atau pangkat terendah dalam golongan bintara. Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Polsek Sawan.

Karena keragaman karakteristik, kepribadian dan latar belakang kehidupan, diharapkan pengelolaan sumber daya manusia tidaklah mudah. Upaya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya terkadang menemui kendala yang dapat menghambat efektifitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja. Sikap pegawai atau pekerja dalam suatu organisasi seringkali berkaitan dengan upaya individu untuk mencapai prestasi kerja yang optimal agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Sebagai pekerja atau pegawai, anggota POLRI dalam bekerja secara efektif dan efisien, perlu mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja anggota POLRI berkaitan dengan komunikasi secara umum dinilai masih rendah. Salah satu faktor penyebab masih rendahnya kepuasan kerja anggota

POLRI yang berkaitan dengan komunikasi adalah pola kerja dalam instansi Kepolisian yang selalu mengedepankan sikap siap dalam segala situasi dan kondisi. Sikap seperti itu kadang menimbulkan pertentangan dalam batin yang memicu ketidakpuasan karena tidak bisa menyampaikan kendala maupun keluhan yang akan, sedang atau sudah dialami oleh seorang anggota POLRI. Sebagai individu yang memiliki beragam karakter, tentu setiap anggota POLRI punya berbagai tanggapan dalam menyikapi segala permasalahan yang ada dalam lingkungan kerjanya. Meskipun hal tersebut jarang sekali ditunjukkan, namun tidak sedikit pada akhirnya kondisi tersebut muncul sebagai fenomena kontra produktif bahkan sampai menjurus pada sikap negatif bagi lingkungan sekitarnya maupun institusi Kepolisian secara umum.

Beberapa contoh kasus yang pernah terpublikasi mengenai sikap dan perilaku anggota POLRI di masyarakat maupun internal organisasinya cukup mencoreng nama lembaga sebesar POLRI. Adanya anggota POLRI yang terbukti melanggar disiplin, kode etik Kepolisian, bahkan hukum pidana merupakan tamparan keras untuk POLRI untuk terus berbenah di dalam. Seperti contoh kasus bunuh diri bahkan sampai penembakan sesama anggota POLRI. Beban kerja dengan tekanan psikologis yang tinggi tidak jarang menjadi pemicu meningkatnya stres anggota POLRI dalam aktivitas kedinasannya. Komunikasi internal dan komunikasi interpersonal merupakan salah satu dari beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja anggota POLRI. Kedua hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja karena menyangkut hubungan antara anggota yang satu dengan anggota lainnya, anggota dengan atasan, ataupun atasan dengan anggotanya yang merasa puas atau tidak puas dalam ruang lingkup pekerjaan

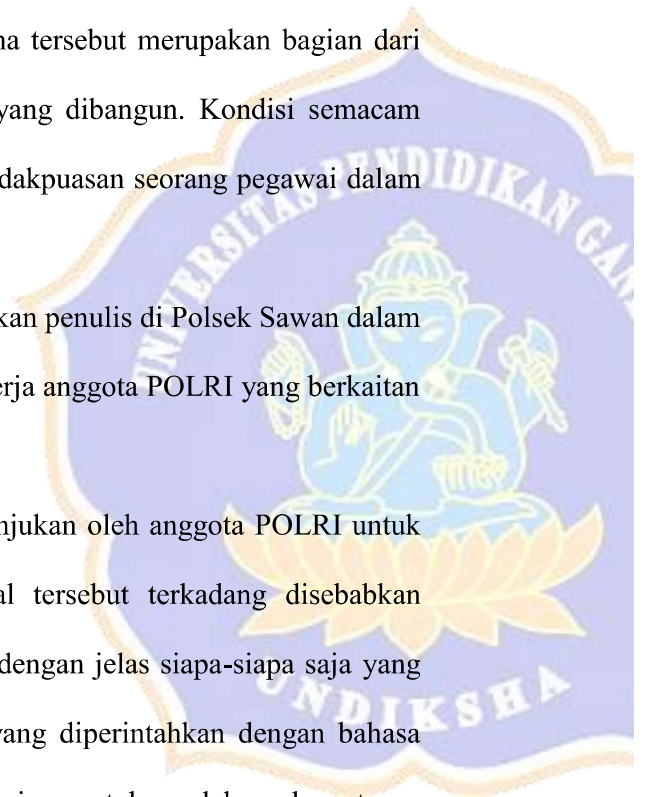


maupun kehidupan sehari-hari.

Beberapa fenomena negatif yang dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi adalah: (1) karyawan dan manajer kurang terbuka tentang urusan kedinasan, (2) kurangnya kedekatan antar karyawan dan antara karyawan dan manajer, (3) ketidakpercayaan terhadap pendapat rekan kerja lainnya, (4) terdapat karyawan yang tidak menghargai pendapat . dari pegawai lain, (5) ada pegawai yang tidak serius mendengarkan teman saat temannya berbicara, dan (6) ada pegawai yang tidak saling menyapa, sehingga hubungan diantara mereka kurang akrab (Gusliza, 2013). Fenomena tersebut merupakan bagian dari rendahnya kualitas komunikasi interpersonal yang dibangun. Kondisi semacam itulah yang nantinya akan menjadi pemicu ketidakpuasan seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis di Polsek Sawan dalam penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan kerja anggota POLRI yang berkaitan dengan komunikasi di antaranya :

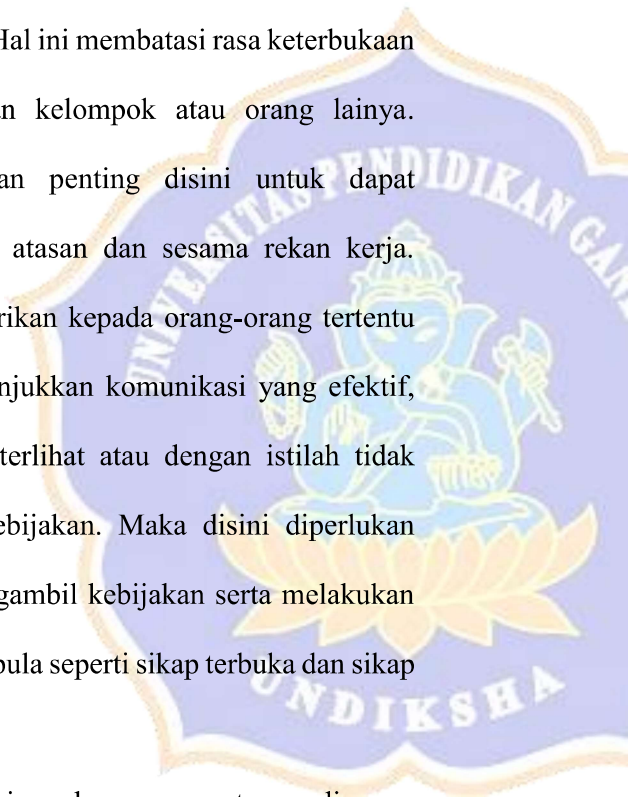
1. Ditemukan sikap keragu-raguan yang ditunjukkan oleh anggota POLRI untuk melaksanakan apel pelaksanaan tugas. Hal tersebut terkadang disebabkan informasi yang diberikan tidak menunjuk dengan jelas siapa-siapa saja yang diharapkan hadir. Tidak semua anggota yang diperintahkan dengan bahasa "seluruhnya" merupakan anggota yang siap untuk melaksanakan tugas tersebut. Ada anggota yang telah mendapat tugas lain atau sedang menjalankan tugas lainnya, ada anggota yang masuk dalam pekerjaan sebelumnya sesuai surat perintah tugas yang masih berlaku, dan ada anggota yang termasuk dalam posisi lepas jaga sesuai jadwal piket.



2. Ditemukan beberapa anggota POLRI yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini seringkali disebabkan oleh banyaknya aturan dan tumpang tindihnya kebijakan yang diberikan. Terkadang ada beberapa aturan yang hanya dikirmkan lewat pesan "whast up" tanpa bisa mendapat *feed back* atau umpan balik apakah anggota tersebut benar-benar paham atau tidak.
3. Ada beberapa anggota yang tidak melaporkan rencana kegiatan dari pekerjaan yang akan dikerjakan, melaporkan perkembangan dari pekerjaanya serta menyajikan dalam bentuk laporan hasil pelaksanaan tugasnya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh saluran komunikasi yang tidak memadai. Karena ada beberapa lokasi tugas, terutama di daerah perbukitan yang signal komunikasinya kurang bagus baik menggunakan *Hand Phone* (HP) maupun *Handy Talky* (HT). Dan kondisi tersebut tentunya akan menyebabkan terjadinya kesalahan dalam menangkap atau menerima pesan yang disampaikan (*Miss Comunication*).
4. Beberapa anggota POLRI di Polsek Sawan terlihat enggan untuk meminta bantuan dari rekan lainya pada saat mengalami kesulitan dalam menangani permasalahan yang dikerjakanya sendiri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi secara interpersonal yang tidak efektif antarsesama rekan kerja akan berdampak pada kesulitan atau ketidaknyamanan anggota tersebut dalam mengerjakan tugas-tugasnya. dalam hal ini anggota akan menjadi merasa tidak puas dengan pekerjaan-pekerjaan yang diberikan. Terlebih pekerjaan tersebut merupakan hal-hal baru yang belum pernah dikerjakan.
5. Pada beberapa kesempatan rapat yang diadakan oleh seluruh anggota POLRI

di Polsek Sawan, terlihat jarang dari anggota yang bertanya maupun mengajukan saran, namun disisi lain banyak kritik yang disampaikan diluar forum. Kondisi tersebut menunjukkan masih rendahnya komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh masing-masing anggota POLRI, seperti sikap terbuka, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan yang ditunjukkan anggota lain ketika ada salah satu anggota ingin menyampaikan pendapat di dalam forum resmi.

6. Terdapat jalinan pertemanan yang mengelompok, biasanya kelompok didasarkan pada unit kerja masing-masing. Hal ini membatasi rasa keterbukaan antara satu kelompok atau orang dengan kelompok atau orang lainya. Komunikasi interpersonal memiliki peran penting disini untuk dapat membangun hubungan yang baik dengan atasan dan sesama rekan kerja. Terkadang tugas-tugas tertentu hanya diberikan kepada orang-orang tertentu dikarenakan beberapa anggota tidak menunjukkan komunikasi yang efektif, sehingga anggota tersebut menjadi tidak terlihat atau dengan istilah tidak menjadi *Top Of Mind* dari pengambil kebijakan. Maka disini diperlukan komunikasi internal yang baik dengan pengambil kebijakan serta melakukan bentuk komunikasi interpersonal yang baik pula seperti sikap terbuka dan sikap mendukung dalam berkomunikasi.
7. Ada kecanggungan komunikasi antara pimpinan dengan anggotanya, di mana sistem komunikasi berjalan searah. Informasi maupun pesan yang diberikan dalam bentuk perintah, di mana kadang terjadi kesalahan persepsi maupun pemaknaan dari perintah yang diberikan. Juga ada perasaan enggan untuk menanyakan secara detail tugas-tugas yang akan dilakukan. Ada juga kondisi



di mana seorang anggota tidak memiliki keberanian untuk menyampaikan hambatan maupun kendala yang mungkin nantinya dihadapi dalam pelaksanaan tugas.

Fenomena terkait kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan diketahui berdasarkan observasi awal yang dilakukan. Komunikasi internal dan komunikasi interpersonal merupakan salah satu dari beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja anggota POLRI, Selain faktor-faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerja diantaranya: (a) faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan, (b) faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya, (c) faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya, (d) faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya (Yoga Fortuna, 2016).

Seringkali, bentuk komunikasi internal yang tidak baik antara anggota dengan anggota lain terjadi karena apa yang disampaikan kepada rekan lain memiliki maksud tertentu yang berakibat pada keuntungan pribadi dari si pemberi pesan. Hal tersebutlah yang dapat menjadi salah satu penyebab hilangnya kepercayaan dalam

komunikasi. Komunikasi internal adalah pertukaran ide antara manajer dan karyawan suatu perusahaan atau jabatan yang melingkupi perusahaan atau jabatan tersebut dengan struktur khususnya (organizational structure). pertukaran ide secara horizontal dan vertikal dalam perusahaan atau posisi yang memungkinkan pekerjaan (Dipayana dkk, 2020).

Komunikasi ideal yang seharusnya dapat dibangun adalah dengan memberikan informasi awal terkait tugas ataupun informasi yang akan diberikan. Selanjutnya mintalah tanggapan dengan sikap mendukung secara positif, informasi balasan dari komunikasi sehingga kepuasan terhadap pekerjaan serta bentuk pengawasan yang dilakukan organisasi menjadi lebih baik. Bentuk komunikasi secara interpersonal juga penting dalam membangun kepercayaan. Kepercayaan merupakan modal awal dalam membangun komunikasi. Karena tanpa kepercayaan bagaimanapun komunikasi disampaikan pasti akan mendapat penolakan, entah itu penolakan yang ditunjukkan maupun yang tidak ditunjukkan. Penolakan yang ditunjukkan lebih mudah diidentifikasi melalui komunikasi internal yang baik. Namun penolakan yang tidak ditunjukkan ini perlu pendekatan secara interpersonal. Di antaranya selalu menyampaikan kejujuran melalui komunikasi yang terbuka, bersikap empati, menunjukkan sikap mendukung secara positif, serta memahami lawan bicara melalui persamaan yang ada tanpa mengesampingkan perbedaan melalui etika.

Dari beberapa hasil penelitian-penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara komunikasi internal dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja, sebagian besar menunjukkan bahwa, komunikasi internal dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Salah

satu contohnya, sebagaimana diterangkan dalam penelitian dari (Herizal, 2019) dan (Putranto, 2012) yang menyatakan hasil bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya terhadap penelitian yang dilakukan oleh (Wahyunidkk, 2016) dan (Effendi dkk, 2020) menyatakan kalau komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai yang berarti makin baik komunikasi interpersonal yang dilakukan, maka kepuasan kerja pegawai akan mengalami peningkatan.

Namun dari beberapa penelitian sebelumnya ditemukan adanya perbedaan hasil dengan penelitian-penelitian terdahulu yang tidak sejalan dengan hasil dari penelitian yang menyatakan kalau komunikasi internal dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Salah satunya, ialah hasil penelitian yang dilakukan oleh (Paramadkk, 2018) mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai yang rendah sebesar 21,4% dan sisanya sebanyak 78.6% dipengaruhi faktor lain. Penelitian yang dilakukan oleh (Dipayana dkk, 2020) mengenai komunikasi internal dan budaya organisasi juga menunjukkan hasil yang rendah terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat kalau komunikasi internal bukan merupakan faktor utama dan tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) apabila berdiri sendiri. Selanjutnya sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Simanjuntakdkk, 2018) dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi, Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru MTs Negeri Lohsari Kabupaten Labuhanbatu Selatandi mana ditemukan secara parsial variabel hubungan interpersonal tidak berpengaruh baik positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa

komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja, yang membutuhkan variabel pendukung untuk meningkatkan pengaruhnya.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Komunikasi internal adalah bagian penting dari kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami karena komunikasi internal yang buruk dapat berdampak luas bagi kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan dan sebaiknya komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan kepuasan kerja. Komunikasi internal dianggap penting karena berfungsi sebagai alat untuk mengontrol pelaksanaan kepemimpinan organisasi agar tugas dan kinerja kepemimpinan organisasi dapat berfungsi secara efektif. Sistem pengendalian manajemen adalah bagian dari komunikasi internal, yang mengacu pada klasifikasi proses informasi untuk membantu manajer mengkoordinasikan bagian-bagian tersebut sehingga ia dapat mengubah perilaku untuk mencapai tujuan organisasi.

Ada dua cara yang dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja, pertama, karena orang tersebut tidak menerima informasi yang mereka butuhkan tentang pekerjaannya, dan kedua, karena hubungan dengan rekan kerja tidak baik, dengan kata lain, komunikasi (Dipayana et al.2020).Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan kerja anggotaPOLRIyaitu, faktor komunikasi interpersonal.

Faktor komunikasi interpersonal merupakan salah satu variabel yang mampu memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu cabang dari ilmu komunikasi yang membahas tentang komunikasi antarindividu di dalam suatu organisasi. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam membangun komunikasi di dalam suatu

organisasi. Komunikasi interpersonal juga merupakan salah satu unsur yang mendukung terciptanya komunikasi dan hubungan baik antarkaryawan di dalam lingkungan kerja perusahaan. Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara bertatap muka di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung (Al Fazri dkk, 2022).

Pada dasarnya, komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan kerja di kalangan karyawan. Saat karyawan berkomunikasi, karyawan tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga secara tidak sadar menciptakan hubungan emosional dengan orang lain. Semakin baik komunikasi antar orang, semakin terbuka hubungan interpersonal dan semakin baik hubungan antar karyawan, semakin besar kepuasan kerja. Hal ini berdasarkan hasil penelitian oleh (Putri dkk, 2020) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pegawai atau karyawan dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi, maka ketidakhadiran akan semakin berkurang. Sebaliknya karyawan atau karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah menyebabkan absensi yang tinggi. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan dan keyakinan seorang karyawan, baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan dalam hubungannya dengan pekerjaannya, sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan (Dipayana dkk, 2020).

Berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang perlu digali berkaitan dengan kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan, di antaranya :

1. Adanya keragu-raguan yang ditunjukkan oleh anggota POLRI untuk melaksanakan apel pelaksanaan tugas.
2. Beberapa anggota POLRI tidak melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Terdapat jalinan pertemanan yang mengelompok, dimana anggota terlihat enggan untuk meminta bantuan dari rekan lainya pada saat mengalami kesulitan dalam menangani permasalahan yang dikerjakanya sendiri.
4. Pada beberapa kesempatan rapat yang diadakan oleh seluruh anggota POLRI di Polsek Sawan, terlihat jarang dari anggota yang bertanya maupun mengajukan saran, namun disisi lain banyak kritik yang disampaikan diluar forum.
5. Ada kecanggungan komunikasi antara pimpinan dengan anggotanya, dalam sistem komunisasi yang berjalan searah.

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang penelitian dan identifikasi penelitian tersebut di atas, maka dipandang perlu untuk melaksanakan penelitian mengenai **Pengaruh Komunikasi Internal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Anggota POLRI di Polsek Sawan.**

1.3. Batasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah penelitian diperlukan agar penelitian dapat dilakukan dengan fokus dan terarah pada subjek maupun objek penelitian, serta jangkauan dari penelitian tidak terlalu luas. Penelitian ini dibatasi pada:

1. Kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan.
2. Komunikasi internal yang ada di Polsek Sawan.
3. Komunikasi interpersonal yang ada di Polsek Sawan.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini merupakan sebagai berikut.

1. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan?
3. Apakah komunikasi internal dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan?

1.5. Tujuan Penelitian

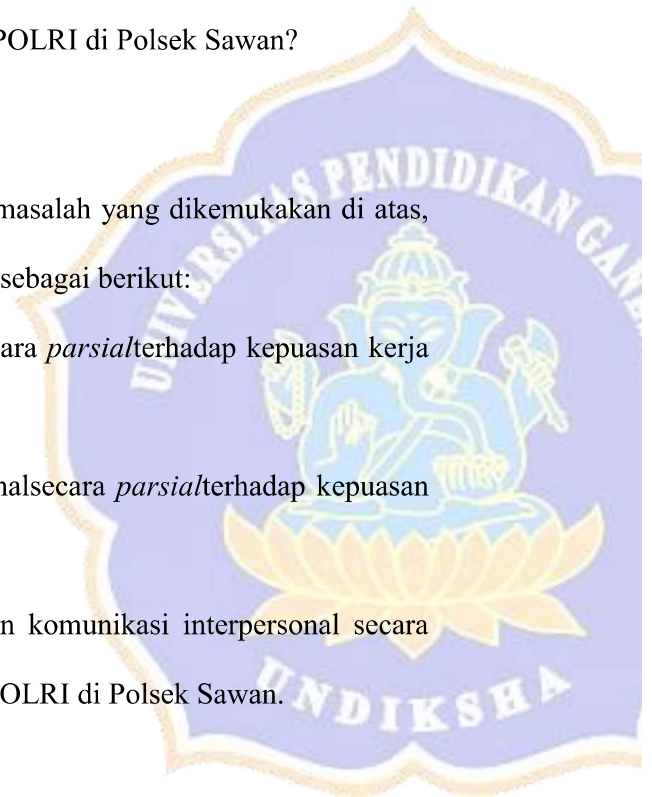
Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh komunikasi internal secara *parsial* terhadap kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan;
2. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal secara *parsial* terhadap kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan;
3. Menguji pengaruh komunikasi internal dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kepuasan kerja anggota POLRI di Polsek Sawan.

1.6. Manfaat Hasil penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka diperoleh manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis



Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan sumbangsih pengetahuan berupa teori pembelajaran serta pengamplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan komunikasi internal, komunikasi interpersonal, dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan saran, informasi, dan pemikiran yang bermanfaat dan berkaitan dengan perencanaan strategis dalam meningkatkan kepuasan kerja yang tentunya berdampak pada kinerja anggotaPOLRI secara umum dan Polsek Sawan secara khusus.

