

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang sangat fundamental bagi kegiatan manusia untuk saling bertukar informasi, gagasan, dan pesan-pesan secara verbal maupun nonverbal dengan individu lain maupun kelompok. Berkat adanya komunikasi, ilmu pengetahuan menjadi berkembang dan sistem sosial juga terbentuk sehingga timbul rasa saling membutuhkan satu sama lain. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik guna mendukung kemajuan dan kesejahteraan bersama.

Istilah komunikasi dapat dilihat dari segi *etimologi* (bahasa) dan *terminologi* (istilah). Secara *etimologi*, komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communication* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Istilah *communication* bersumber dari kata *communis* yang artinya sama. Sama disini berarti sama makna, yang diartikan sebagai kesamaan makna mengenai sesuatu yang dikomunikasikan. Dari kata *communis* berubah menjadi kata kerja *communicare*, yang artinya menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain untuk mendapatkan pemahaman yang sama.¹⁵ Sedangkan dari segi *terminologi*, istilah komunikasi mempunyai beragam definisi yang bergantung pada cakupan dan konteksnya. Hal tersebut yang menjadikan

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 25.

banyaknya pendekatan dan teori-teori yang berbeda dalam memahami fenomena komunikasi. Dalam bukunya yang berjudul *Human Communication Theory*, Frank E.X Dance telah mencatat sebanyak 126 buah definisi mengenai komunikasi yang dia kutip dari berbagai sumber dan teori komunikasi.¹⁶

Beberapa pakar dan ahli komunikasi yang merumuskan definisi komunikasi adalah Hovland, Janis dan Kelley. Menurut mereka, komunikasi adalah suatu proses dimana individu mengirim stimulus dalam bentuk verbal dengan tujuan membentuk atau mengubah tingkah laku orang lain. Sedangkan menurut Miller, proses komunikasi terjadi ketika satu atau lebih menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku, sikap, atau pemahaman mereka.¹⁷ Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan usaha seseorang untuk membentuk atau mempengaruhi pendapat dan tingkah laku orang lain. Pada dasarnya proses komunikasi melibatkan setidaknya dua orang atau lebih dengan menggunakan berbagai cara komunikasi seperti lisan (percakapan langsung), tulisan (teks, surat, e-mail), maupun sinyal-sinyal nonverbal (bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi suara, dll).

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lain, maupun antara dua orang atau lebih. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat R. Wayne Pace, yaitu "*Interpersonal Communication is*

¹⁶ Sasa Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Komunikasi*, Cet IX (Jakarta: Universitas Terbuka, 2005), 10.

¹⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 57.

Communication involving two or more people in a face to face setting".¹⁸

Pengertian tersebut menimbulkan interaksi secara langsung antara komunikator dan komunikan dengan saling berhadapan dan saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi. Hal ini juga ditegaskan oleh Effendy yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara yaitu komunikasi tatap muka (*face to face communication*) dan komunikasi bermedia (*mediated communication*). Komunikasi interpersonal tatap muka berlangsung secara dialogis dengan saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi, sedangkan komunikasi interpersonal bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan suatu alat sebagai perantara yang dimana antara kedua orang tersebut tidak terjadi kontak pribadi, seperti lewat *chattingan* dan telepon.

Menurut Ruesch dan Bateson dalam Little John yang diterjemahkan oleh Alo Liliweri mengungkapkan bahwa, "Tingkatan yang paling penting dalam komunikasi manusia adalah komunikasi antar pribadi". Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) dapat diartikan sebagai relasi individu dengan orang lain dalam konteks sosialnya. Melalui proses ini, individu menyesuaikan dirinya dengan orang lain lewat peran yang disebut dengan *transmitting* dan *receiving*.¹⁹ Melalui *transmitting* inilah terjadi suatu proses komunikasi yakni penyampaian pesan baik secara verbal maupun nonverbal. Sedangkan melalui *receiving*, terjadi suatu proses penerimaan pesan-pesan tersebut. Proses tersebut dalam model komunikasi interpersonal dikenal

¹⁸ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007) 32.

¹⁹ Alo Liliweri, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antar Pribadi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994) 3.

sebagai model linear (satu arah tanpa umpan balik), model interaksi (dengan umpan balik) dan model transaksional yang meliputi penyertaan sikap, kepercayaan, konsep diri, nilai, serta kemampuan berkomunikasi.

Selain itu, Devito berpendapat dalam bukunya yang berjudul "*The Interpersonal Communication Book*" yang dikutip oleh Effendy, menyebutkan bahwa definisi komunikasi interpersonal adalah, "*The process of sending and receiving messages between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*", artinya yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika.²⁰

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara komunikator dengan komunikan yang dapat berlangsung dengan sedikitnya dua orang atau grup kecil yang terjadi secara tatap muka maupun dengan menggunakan media yang kemudian mendapatkan umpan balik atau efek secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia karena prosesnya yang bersifat dialogis. Sifat dialogis itu ditunjukkan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik secara langsung, sehingga komunikator mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga. Komunikator juga mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau ditolak serta memiliki dampak positif atau negatif. Jika tidak diterima, maka komunikator akan

²⁰ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000) 60.

memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya secara langsung.

a. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Dalam kehidupan manusia, komunikasi interpersonal yang dilakukan komunikator dengan komunikan memiliki tujuan yang ingin diperoleh dan disepakati bersama. Menurut Effendy, tujuan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1) Perubahan Sikap (*Attitude Change*)

Tujuan dari proses komunikasi salah satunya untuk mengubah sikap. Komunikator dalam melakukan sebuah hubungan komunikasi pasti akan berusaha mempengaruhi komunikan dan berusaha bersikap positif. Komunikan yang telah menerima pesan dari komunikator maka akan merubah sikap, baik positif ataupun negatif.

2) Perubahan Pendapat (*Opinion Change*)

Selain dapat merubah sikap, komunikasi juga dapat merubah pendapat seseorang. Pada saat berkomunikasi, komunikator berusaha menciptakan pemahaman kepada komunikan. Setelah dapat memahami secara cermat mengenai pesan yang disampaikan oleh komunikator, maka akan tercipta pendapat yang sama atau berbeda antara komunikator dan komunikan.

3) Perubahan Perilaku (*Behavior Change*)

Komunikasi dapat merubah perilaku maupun tindakan seseorang atau kelompok. Hal ini didasari atas isi pesan yang terkandung

didalamnya. Perubahan perilaku ini bisa ke arah yang lebih baik, namun bisa juga ke arah yang tidak baik atau menyimpang.

4) Perubahan Sosial (*Social Change*)

Membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadikan hubungan semakin lebih baik. Proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja akan meningkatkan kadar hubungan interpersonal.²¹

Dari keempat poin yang telah dikemukakan Onong Uchjana Effendy, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal bertujuan untuk merubah sikap, pendapat, perilaku, dan perubahan sosial.

b. Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito, efektivitas dalam komunikasi interpersonal perlu mempertimbangkan lima indikator antara lain sebagai berikut:

1) *Openess* (Keterbukaan)

Keterbukaan adalah kesediaan untuk bersikap jujur, terbuka, dan tidak menyembunyikan informasi yang sesuai dengan fakta sebenarnya. Keterbukaan juga mencakup keinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan menanggapi pesan orang lain secara jujur. Dengan adanya keterbukaan, maka proses komunikasi interpersonal berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak.

2) *Empathy* (Empati)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut

²¹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 25.

pandangannya tanpa mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik.

3) *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Sikap mendukung disini diartikan sebagai pemberian dorongan atau motivasi kepada lawan bicara. Selain itu, sikap mendukung maksudnya adalah seseorang dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap defensif. Dukungan dapat dilakukan dengan menggunakan isyarat-isyarat nonverbal seperti senyuman, anggukan kepala, kedipan mata dan tepuk tangan. Sikap mendukung bisa didorong dengan cara yang lebih deskriptif dan spontan.

4) *Positiveness* (Sikap Positif)

Sikap positif diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, artinya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus mempunyai perasaan dan pikiran yang positif, bukan berprasangka buruk dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dilakukan harus berkaitan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu melakukan aktivitas yang mendorong terjalinnya kerja sama.

5) *Equality* (Kesetaraan)

Kesetaraan adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak saling mempunyai kepentingan yang bernilai dan berharga, serta saling memposisikan diri seimbang dengan lawan bicara. Kesetaraan disini meliputi mengakui pentingnya kehadiran orang lain, mengakui

perbedaan kepentingan, saling membutuhkan satu sama lain, serta menciptakan suasana komunikasi yang akrab dan nyaman.

3. Kepuasan Penerima Layanan

Istilah yang dipakai untuk menyebut penerima layanan publik dalam paradigma NPS (*New Public Service*) disebut *citizen*. Denhart mengemukakan perbedaan antara *citizen* dan *customer*. Menurutnya, *citizen* digambarkan sebagai pembawa hak dan kewajiban dalam konteks komunitas yang lebih luas. *Customer* tidak berbagi tujuan umum melainkan berusaha untuk mengoptimalkan manfaat individu mereka sendiri. Dalam hal ini, penerima layanan publik yaitu masyarakat termasuk dalam kategori *citizen*, bukan sebagai *customer* karena tidak dalam sektor perusahaan swasta.²²

Kepuasan masyarakat selaku pelanggan dari segala bentuk pelayanan publik hanya bisa dicapai melalui pelayanan yang berkualitas. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan publik, karena hal ini harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh Tjiptono, bahwa kepuasan didorong karena tuntutan para pelanggan akan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.²³ Kepuasan penerima layanan pada saat ini menjadi hal yang penting bagi semua jenis instansi pemerintahan karena jika tidak mampu memenuhi kepuasan penerima

²² Nurmah Semil dan Burhan Bungin, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Cetakan ke-1 (Depok: Kencana, 2018) 135.

²³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2007), 56.

layanan, maka instansi pemerintahan tersebut lambat laun akan mendapatkan citra atau penilaian yang buruk.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan.²⁴ Hal ini juga didukung dengan pendapat Ratminto dan Atik, bahwa ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.²⁵ Kepuasan penerima layanan bisa dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan publik. Dengan adanya kepuasan penerima layanan, maka dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik.²⁶ Untuk mengetahui seberapa ukuran kepuasan penerima layanan publik, maka penyelenggara layanan perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam melakukan analisis kepuasan pelayanan publik, bisa berlandaskan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMEN MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada pasal 1 ayat 1 dikatakan bahwa, “Penyelenggara

²⁴ *Ibid*, 56.

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 38.

²⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 8.

pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun” untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat sebagai bahan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ataupun mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing jenis pelayanan yang diberikan.

a. Indikator Kepuasan Penerima Layanan

Penelitian ini menggunakan pedoman instrumen dari Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMEN MENPAN-RB) yang diawali dengan diterbitkannya PERMEN MENPAN-RB No. 25 Tahun 2004. Kemudian, peraturan tersebut disempurnakan menjadi PERMEN MENPAN-RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Selanjutnya, terdapat penyempurnaan lagi dengan diterbitkannya PERMEN MENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan terbaru ini memuat metode survei yang lebih aplikatif dan mudah dilaksanakan. Berikut ini merupakan beberapa indikator dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP).
- b) Ketersediaan informasi mengenai syarat permohonan melalui media informasi dan publik.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Tersedia standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Akses mendapatkan informasi prosedur layanan pertanahan cepat dan mudah.
- b) Sistem antrian mencerminkan keadilan pelayanan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Penyelesaian sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP)
- b) Petugas memberikan informasi mengenai waktu penyelesaian

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Tersedianya media informasi tentang biaya pengurusan sertifikat.
- b) Pembayaran sesuai dengan yang tercantum dalam surat perintah setor (SPS).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Terdiri dari beberapa pernyataan berikut:

- a) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan
- b) Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai oleh petugas

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Terdiri dari beberapa pernyataan berikut:

- a) Petugas bersikap ramah dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada saat melayani pemohon
- b) Petugas selalu ada di tempat

8) Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Kompetensi pelayanan petugas pengaduan saat menerima pengaduan

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Terdiri dari beberapa item pernyataan berikut:

- a) Adanya fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik
- b) Peralatan komputer meja dan kursi tertata dengan baik
- c) Tersedia ruang tunggu yang nyaman
- d) Tersedia sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus

4. Teori Pertukaran Sosial

Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) sebagai teori utama yang digunakan untuk memaparkan hubungan antar variabel. Teori pertukaran sosial pertama kali dicetuskan oleh seorang psikolog bernama Jhon Thibaut dan Harold Kelley. Hubungan relasi mereka dimulai sejak tahun 1953 hingga 1986 dan telah diakui sebagai salah satu kolaborasi psikologis terbesar sepanjang masa. Keduanya saling berkolaborasi dalam mengembangkan teori pertukaran sosial, yang mana teori ini pertama kali dibahas secara luas dalam buku mereka yang berjudul "*The Social Psychology of Groups*" pada tahun 1959. Kemudian pada tahun 1978, teori ini diformalkan lebih komprehensif dalam buku yang berjudul "*Interpersonal Relations: A Theory of Independence*."²⁷

Teori pertukaran sosial yang dikembangkan oleh Jhon Thibaut dan Harold Kelley menyatakan bahwa, "Setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam suatu hubungan hanya selama hubungan itu cukup memuaskan dalam hal penghargaan dan pengorbanannya." Asumsi yang paling mendasar dari teori ini adalah bahwa setiap orang termotivasi oleh kepentingan pribadi atau *self interest*. Maka dari itu, teori pertukaran sosial berasumsi bahwa individu ingin memaksimalkan perolehan yang didapatinya dengan pengorbanan seminimal mungkin dalam sebuah hubungan.²⁸

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang

²⁷ Richard West dan Lynn Turner, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, 3 ed. (Jakarta: Salemba Humanika, 2008), 218.

²⁸ *Ibid*, 218.

yang terlibat. Kepentingan pribadi tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan suatu hubungan. Definisi kepuasan relasi berdasarkan perspektif teori pertukaran sosial adalah keadaan dimana seseorang menerima kembalian yang sesuai dengan pengeluaran mereka. Artinya adalah keadaan dimana seseorang mendapatkan penghargaan (*reward*) yang sesuai dengan harapan mereka ketika mereka telah melakukan banyak pengorbanan (*cost*), dalam hal ini adalah dalam dunia pekerjaan.

Teori pertukaran sosial dapat diaplikasikan dalam konteks komunikasi interpersonal. Secara umum, teori ini lebih sering digunakan untuk menganalisis perilaku komunikasi interpersonal dalam suatu hubungan. Di dalam teori komunikasi interpersonal, pengembangan suatu hubungan dikarenakan seseorang memaksimalkan kesenangan dan meminimalkan penderitaan, mendapatkan pengetahuan diri, mendapatkan rangsangan dan mengurangi kesepian. Kemudian faktor seseorang yang menyebabkan melakukan perusakan hubungan dikarenakan oleh perubahan sifat hubungan, adanya harapan yang tidak terpenuhi, ketidak bahagiaan dalam pekerjaan, dan lain sebagainya. Penghargaan dan pengorbanan akan dihubungkan dengan kepuasan mengenai kebutuhan-kebutuhan sosial dan pribadi.²⁹ Teori komunikasi interpersonal dalam hal pengembangan dan perusakan hubungan tersebut sama seperti yang diungkapkan dalam pengertian teori pertukaran sosial.

Kaitan antara teori pertukaran sosial dengan konteks penelitian ini yaitu, apabila komunikasi interpersonal petugas loket dalam memberikan pelayanan

²⁹Joseph Devito, *Komunikasi Antarmanusia* (Jakarta: Professional Book, 1997), 245-250.

berjalan baik, maka kemungkinan baiknya adalah penerima layanan merasa puas dan memberikan penilaian positif. Namun apabila komunikasi interpersonal petugas loket dalam memberikan pelayanan berjalan tidak baik, maka penerima layanan merasa tidak puas dan memberikan penilaian negatif.

5. Teori Hierarchy Kebutuhan Maslow

Teori ini dikembangkan oleh Abraham Maslow selama beberapa tahun sebagai teori umum motivasi manusia. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow diperkenalkan pada tahun 1943 melalui buku "*A Theory of Human Motivation*" di acara *Psychological Review*, yang menyatakan bahwa setiap individu mempunyai kebutuhan masing-masing yang mereka perjuangkan untuk bisa terpenuhi. Abraham Maslow mengemukakan bahwa manusia mempunyai lima tingkat kebutuhan hidup yang akan selalu berusaha untuk dipenuhi sepanjang masa hidupnya. Teori ini disusun dalam sebuah hierarki yang dikenal sebagai "Hierarki Kebutuhan Maslow". Hierarki ini membantu menjelaskan motivasi manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dan bagaimana kebutuhan tersebut terus berkembang seiring dengan waktu dan pertumbuhan dirinya. Peningkatan kebutuhan tersebut akan dimulai dari pemenuhan kebutuhan tingkat paling dasar sebagai prasyarat hidup yang normal sebelum bergerak menuju tingkat kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau yang tertinggi derajatnya.

Peneliti menemukan sebuah keterkaitan antara Teori Hierarchy Kebutuhan Maslow dengan konteks penelitian ini. Peneliti menempatkan pegawai *front office* (petugas loket) Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang berstatus PPNN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri) dalam objek teori ini,

karena pegawai yang berstatus PPNPN adalah pegawai yang masa kerjanya terdapat perjanjian kontrak kerja. Yang mana hal ini jelas berbeda dengan pegawai dengan status PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang tidak ada kontrak kerja. Maka dari itu, pegawai dengan status PPNPN memiliki motivasi kerja yang lebih besar daripada pegawai dengan status PNS karena kebutuhan mereka yang lebih kompleks. Dikarenakan statusnya hanya sebagai pegawai kontrak, maka pegawai tersebut selalu dibayangi ketidakpastian. Walau bagaimanapun, keinginan untuk tetap di pekerjakan di didalam instansi tersebut mendorong pegawai dengan status PPNPN untuk lebih termotivasi meningkatkan kinerjanya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kinerja setiap pegawai dengan status PPNPN merupakan bagian penting dari penilaian untuk perpanjangan kontrak.³⁰ Menurut Maslow, kebutuhan hidup manusia itu terbagi menjadi lima tingkatan, yaitu:

a. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Kebutuhan ini bersifat fisik atau biologis sebagai syarat utama manusia untuk bertahan hidup secara normal. Oleh karena itu kebutuhan dasar ini harus dipenuhi, yang terdiri dari makanan, minuman, tidur, dan kepuasan sensorik. Jika dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang berstatus sebagai PPNPN pasti memiliki kebutuhan fisiologis demi kelangsungan hidupnya.

³⁰Wilman Lase, “Analisis Perbandingan Motivasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dengan Non PNS Dilihat Dari Kebutuhan Abraham Maslow Di Kecamatan Tajur Halang Kabupaten Bogor” (Universitas Pakuan Bogor, 2021).

b. *Kebutuhan Keamanan (Safety Needs)*

Kebutuhan ini bersifat psikologis yang mencakup perlindungan dari bahaya fisik, seperti bencana alam atau kekerasan, serta ancaman psikologis dan emosional, seperti stres dan ketidakstabilan ekonomi. Pemenuhan kebutuhan keamanan memungkinkan seseorang dapat merasa aman dan stabil, sehingga mereka bisa berkonsentrasi pada kemajuan dan pencapaian yang lebih tinggi. Jika dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang berstatus sebagai PPNNP memiliki kebutuhan keamanan yaitu antara lain, aman dari status pekerjaan, jaminan dan perlindungan dalam bekerja, serta kepastian akan masa depan pekerjaan. Sehingga hal ini memberikan dampak positif kepada pegawai untuk selalu meningkatkan kinerja mereka serta melindungi diri dari pemutusan kontrak secara sepihak.

c. *Kebutuhan Afiliasi (Affiliation Needs)*

Kebutuhan ini juga bisa disebut dengan “kebutuhan memiliki” atau “kebutuhan cinta” yang mengacu pada kebutuhan untuk memberikan dan menerima kasih sayang maupun perhatian sesama individu. Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk bertindak dengan berbagai cara tertentu agar orang lain bisa menyukainya atau terkesan kepadanya, sehingga memungkinkan terjalinnya kerja sama antar individu. Jika dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang berstatus sebagai PPNNP memiliki kebutuhan sosial yaitu kebutuhan pertemanan, afiliasi, interaksi, dan cinta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kondisi keakraban dan kekeluargaan dalam

lingkungan kerja dengan rekan kerja akan sangat memotivasi seseorang untuk meningkatkan kinerjanya.

d. *Kebutuhan Dihargai (Esteem Needs)*

Kebutuhan dihargai mengacu pada keinginan individu untuk merasakan pencapaian dan prestasi. Kebutuhan ini terbagi menjadi dua macam yaitu penghargaan eksternal yang diperoleh melalui pengakuan dan perhatian orang lain, serta penghargaan internal yang diperoleh melalui perasaan pencapaian, kepercayaan diri, dan prestasi. Jika dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang berstatus sebagai PPNPN berharap bahwa hasil pekerjaan mereka dapat dihargai, sehingga mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih giat. Hal ini dikarenakan tidak adanya jabatan bagi pegawai yang berstatus PPNPN.

e. *Kebutuhan Aktualisasi Diri (Need for Self Actualization)*

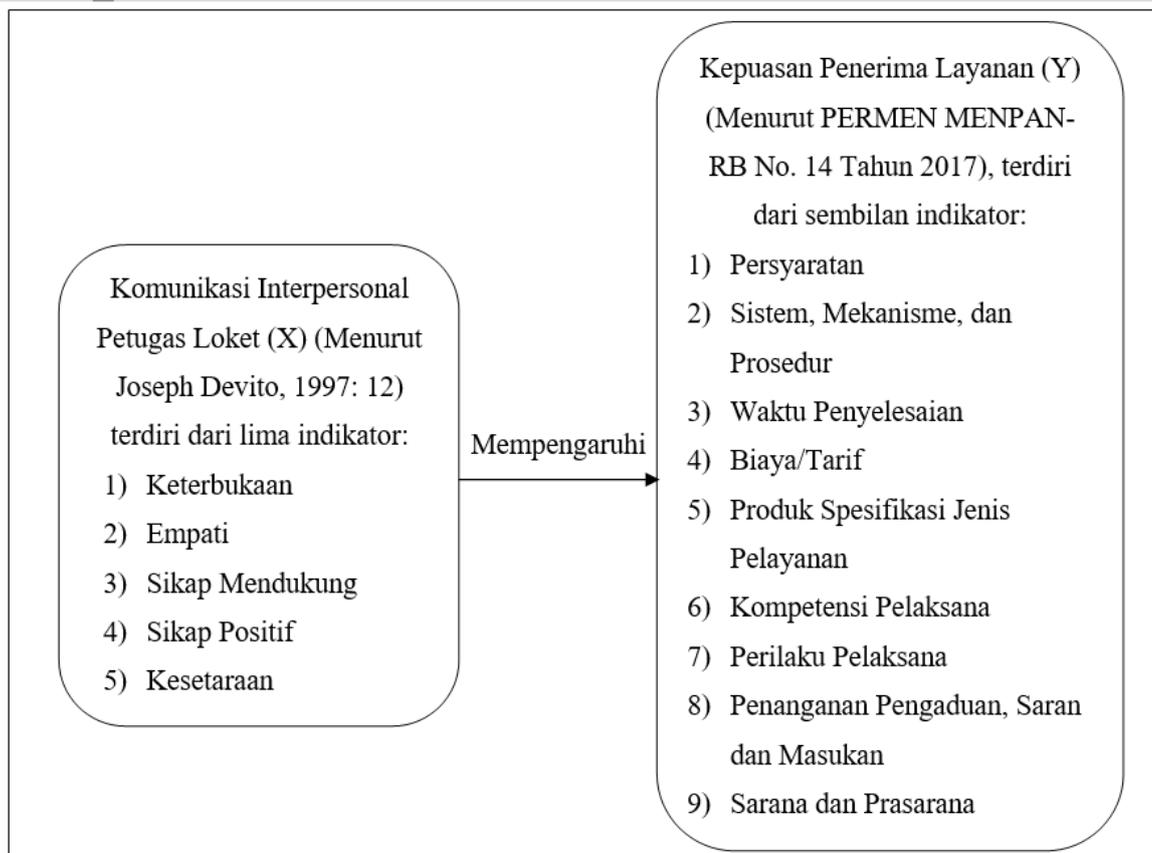
Setelah berhasil memenuhi beberapa pengelompokan kebutuhan di atas, kebutuhan aktualisasi inilah menjadi titik tertinggi pencapaian manusia. Maslow mencirikan kebutuhan ini sebagai keinginan untuk “*become more and more what one is, to become everything that one is capable of becoming*”. Pencapaian kebutuhan aktualisasi diri ini memiliki dampak yang signifikan pada kondisi psikologis seseorang. Mereka akan cenderung merasakan perubahan positif dalam berbagai aspek psikologis, yaitu mencakup perubahan persepsi dan keinginan untuk terus berkembang.

Kebutuhan aktualisasi diri mendorong seseorang untuk terus berupaya mencapai kepuasan diri dengan selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya serta mengembangkan potensi terbaik yang dimilikinya dengan maksud untuk mewujudkan kepuasan bagi dirinya sendiri. Jika dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang berstatus sebagai PPNPN akan selalu berusaha meningkatkan potensi serta keterampilan dirinya demi membantu organisasi dengan mengembangkan kemampuan terbaiknya.

B. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam melakukan penulisan dan analisis data secara sistematis. Dengan adanya kerangka berpikir, peneliti dapat memahami alur pemikiran yang logis sehingga analisis yang dilakukan dapat mencapai tujuan penelitian dengan jelas. Selain itu, peneliti juga dapat menggambarkan bagaimana dan mengapa variabel-variabel tersebut saling berhubungan, serta memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terstruktur mengenai masalah penelitian. Secara sederhana, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema berikut:

Grafik 2. 1
Kerangka Berpikir



Sumber Data: Diolah oleh Peneliti

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis harus diuji kebenarannya karena masih berdasarkan teori-teori relevan dan bukan berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data dan analisis data.³¹ Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis hipotesis yang digunakan, yaitu hipotesis nihil (H_0), artinya hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Sedangkan dalam penelitian ini, yang akan diteliti yaitu hipotesis kerja (H_a), artinya hipotesis yang menyatakan adanya

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 96.

pengaruh yang berarti antara variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka berpikir yang sudah diuraikan sebelumnya, hipotesis pada penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

H_a: Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

H₀: Tidak terdapat pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.