

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Robbins (2012:148) adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima oleh seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Selanjutnya menurut Hasibuan (2012:15), kepuasan kerja adalah sikap emosional dari pegawai wanita maupun pria, yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Handoko (2010:193), menjelaskan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua aspek dari kepuasan kerja, aspek pertama dilihat dari segi kepuasan yaitu kecenderungan seseorang untuk untuk lebih puas atau kurang puas dengan berbagai segi pekerjaannya. Aspek kedua adalah kepuasan secara keseluruhan yang merupakan sikap seseorang terhadap berbagai segi dalam pekerjaannya.

Penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja bersifat perorangan, karena

setiap orang memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Oleh sebab itu kepuasan kerja diwujudkan dalam hasil pekerjaan seseorang dan tidak nampak secara nyata.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi terciptanya kepuasan kerja menurut Siagian (2010:138), antara lain pekerjaan yang penuh tantangan, penerapan sistem penghargaan yang adil, kondisi kerja yang sifatnya mendukung dan sikap rekan kerja.

Gibson *et.al* dalam Pribadi dan Maskan (2013:2), memberikan empat karakteristik penting yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a. Pembayaran, yang merupakan jumlah yang diterima dan kondisi yang dirasakan dari pembayaran (apakah telah memenuhi kebutuhan atau belum).
- b. Pekerjaan, sejauhmana pekerjaan dianggap menarik serta memberikan kesempatan untuk belajar sekaligus menerima tanggung jawab.
- c. Kesempatan promosi, dengan kata lain kesempatan untuk maju.
- d. Penyelia (supervisi), yaitu kemampuan penyelia untuk memperlihatkan ketertarikan dan perhatian kepada pekerja.

Robbins (2012:149), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang lebih penting yang mendorong kepuasan kerja adalah

- a. Kerja yang secara mental menantang,
- b. Gajaran yang pantas,
- c. Kondisi kerja yang mendukung,
- d. Rekan sekerja yang mendukung, serta
- e. Kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan.

3. Faktor Penyebab Ketidakpuasan Kerja

Kepuasan kerja atau ketidakpuasan pegawai tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan pegawai tidak puas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perilaku yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Ketidakpuasan pegawai dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang di peroleh dari organisasi. Ketidakpuasan pegawai ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan organisasi yang bersangkutan. Misalnya; adanya aksi mogok kerja, kemangkiran pegawai meningkat, turunnya kinerja pegawai, dan lain-lain. Akhirnya akan menurunkan kinerja organisasi itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para pegawai dan mengetahui keinginan apa yang membuat pegawai puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para pegawai tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan.

Kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan pegawai dapat dilihat dari banyaknya jumlah absensi dan jumlah pegawai yang keluar dan masuk di organisasi tersebut. Semakin tinggi jumlah pegawai yang keluar dari organisasi, maka tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja rendah, karena pegawai merasa tidak cocok bekerja di organisasi tersebut.

4. Cara Pegawai Untuk Mengungkapkan Ketidakpuasan

Ketidakpuasan pegawai dapat dinyatakan dengan sejumlah cara. Misalnya daripada berhenti bekerja, pegawai dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri milik organisasi, atau mengelakkan sebagian dari tanggung jawab kerja mereka.

Rusbult dan Lowery dalam Robbins (2012:154) mengetengahkan empat respons yang berbeda satu sama lain sepanjang dua dimensi: konstruktif/destruktif dan aktif/pasif. Respons didefinisikan sebagai berikut:

- a. Eksit: Perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi. Mencakup pencarian suatu posisi baru maupun meminta berhenti.
- b. Suara (*Voice*): Dengan aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi. Mencakup saran perbaikan, membahas masalah-masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.
- c. Kesetiaan (*Loyalty*): Pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi. Mencakup berbicara membela organisasi menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang tepat.
- d. Pengabaian (*Neglect*): Secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi, dan tingkat kekeliruan yang meningkat.

Rusbult dan Lowery dalam Robbins (2006:154) menyebutkan bahwa perilaku eksit dan pengabaian meliputi variabel-variabel produktivitas, kemangkiran, dan keluarnya pegawai. Tetapi model ini mengembangkan respons pegawai yang melibatkan suara dan kesetiaan, perilaku-perilaku konstruktif yang memungkinkan individu mentolerir situasi yang tidak menyenangkan atau menghidupkan kembali kondisi kerja yang memuaskan. Model itu membantu kita untuk memahami situasi, seperti misalnya yang kadang dijumpai diantara pekerja yang berserikat buruh, di mana kepuasan kerja yang rendah digandeng dengan tingkat keluarnya pegawai yang rendah. Anggota serikat

buruh sering mengungkapkan ketidakpuasan lewat prosedur keluhan atau lewat perundingan kontrak yang formal. Mekanisme suara ini memungkinkan anggota serikat buruh untuk melanjutkan pekerjaan sementara meyakinkan diri mereka bahwa mereka sedang bertindak memperbaiki situasi.

5. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Tangkilisan, (2012 : 164) indikator yang mendorong kepuasan kerja adalah

- a. Beban kerja & Tanggung jawab
- b. Kedisiplinan
- c. Hubungan kerja
- d. Peningkatan kemampuan
- e. Pengakuan Moral kerja
- f. Semangat kerja
- g. Loyalitas

B. Kemampuan Komunikasi Pemimpinan

1. Pengertian Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi akan timbul jika seseorang mengadakan interaksi dengan orang lain, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi timbul sebagai akibat dari adanya hubungan sosial. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok.

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata

Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. (Wiryanto,2012:5)

Harold laswell dalam Effendy (2012:10), mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Jadi unsur-unsur yang terdapat dalam komunikasi menurut paradigma Laswell ada lima, yaitu:

- a. Komunikator (*communicator, source, sender*)
- b. Pesan (*Message*)
- c. Media (*channel, media*)
- d. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)
- e. Efek (*Effect, impact, influence*)

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, keragu-raguan, kekawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Unsur-unsur yang terlibat dalam proses komunikasi adalah:

- a. *Sender* (komunikator), yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- b. *Encoding* (penyandian), yaitu proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang.
- c. *Message* (pesan), merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- d. *Media* (Saluran), yaitu tempat berlalunya pesan dari komunikator ke komunikan
- e. *Decoding* (pengawasandian), yaitu proses di mana komunikan menetapkan

makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

- f. *Receiver*, yakni komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
- g. *Response* (tanggapan), yaitu seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.
- h. *Feedback* (umpan balik), yaitu tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- i. *Noise*, yaitu gangguan yang tidak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertauan dengan proses pengawasan oleh komunikan. Wilbur Schramm melihat pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih bidang pengalaman (*field of experience*) komunikator dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang dikomunikasikan. Komunikator akan dapat menyandi dan komunikan akan dapat mengawasandi hanya dalam istilah-istilah pengalaman yang dimiliki masing-masing.

Dalam teori komunikasi dikenal istilah *empathy*, yang berarti kemampuan memproyeksikan diri kepada peranan orang lain. Jadi, meskipun antara komunikator dengan komunikan terdapat perbedaan dalam kedudukan, jenis pekerjaan, agama, suku, bangsa, tingkat pendidikan, ideologi, dan lain-lain, jika komunikator bersikap empatik, komunikasi tidak akan gagal. Komunikasi efektif harus direncanakan dengan memperhatikan situasi, waktu, tempat dan pendengarnya. (Effendy, 2010:18).

Dari pengertian komunikasi di atas, pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi mengacu pada tindakan oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.

2. **Pengertian Komunikasi Kepemimpinan**

Komunikasi kepemimpinan adalah proses komunikasi yang dilakukan pemimpin (sebagai komunikator) kepada bawahan organisasinya (sebagai komunikan). Dalam penerapannya, pemimpin dapat menggunakan berbagai macam jenis komunikasi kepemimpinan sesuai dengan gaya masing masing yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Jenis komunikasi kepemimpinan atau gaya komunikasi kepemimpinan wajib dimiliki oleh seorang pemimpin. Gaya komunikasi kepemimpinan ini harus digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya untuk mencapai target organisasi.

Salah satu teori komunikasi kepemimpinan yang populer dan banyak diterapkan adalah teori Likert ada 4 Ssitem atau 4 Gaya komunikasi kepemimpinan. Teori ini adalah teori sistem manajerial yang didasarkan oleh beberapa variabel penting yang berhubungan dengan manajerial seperti kepemimpinan, motivasi, komunikasi, interaksi, pengambilan keputusan, penentuan tujuan, pengendalian dan kinerja.

Teori komunikasi kepemimpinan ini banyak digunakan untuk menganalisis pengaruh gaya komunikasi kepemimpinan terhadap perubahan kinerja dari pegawai atau bawahannya.

Dalam teori Likert (2010:55), komunikasi kepemimpinan dibedakan oleh 4 hal berikut:

- a. **Gaya Penguasa Mutlak atau Authoritarian**
 Dalam jenis sistem 1 Likert ini, pemimpin dideskripsikan memiliki sifat yang otoriter, berfokus pada tugas semata dan sangat terstruktur. Bagi pemimpin jenis ini, hubungan interpersonal antar pemimpin dan bawahan atau antar bawahan dianggap tidak penting dan tidak mempengaruhi kinerja dari pegawai. Pemimpin di tipe 1 ini tidak akan memberikan kepercayaan yang besar kepada bawahannya. Pemimpin ini juga tidak akan melibatkan pegawai lain dalam mengambil keputusan. Bagi pegawai, mereka akan merasa takut dan selalu terintimidasi dalam melakukan kerja. Komunikasi kepemimpinan yang terjadi dalam sistem 1 ini hanya terjadi satu arah yakni komunikasi dari atasan ke bawahan. Komunikasi jenis ini berdasarkan pada struktur organisasi dan kepemimpinan.
- b. **Gaya Penguasa Semi Mutlak atau Benevolent Authoritative**
 Pemimpin dengan gaya kepemimpinan seperti ini masih memiliki sifat otoritarian namun sudah mulai terbuka dan memberikan kepercayaan pada bawahannya. Dalam sistem 2 ini, pemimpin memiliki sifat task oriented namun menjalankan fungsi controlling untuk mengawasi kinerja pegawainya. Gaya kepemimpinan ini juga sering disebut sebagai sistem controlling. Di sistem ini, bawahan sudah diberikan kepercayaan dan ruang untuk memberikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan. Pemimpin sudah memberikan kesempatan untuk terjadinya komunikasi dari bawahan ke atasan, meskipun mayoritas komunikasi yang terjadi dilakukan dari atasan ke bawahan. Komunikasi kepemimpinan yang berlangsung pada sistem jenis ini juga masih terjadi dalam suasana formal sesuai dengan jabatan ataupun struktur organisasi.
- c. **Gaya Pemimpin Penasihat atau Consultative**
 Pemimpin pada sistem 3 ini lebih bersifat terbuka dan sudah memberikan kepercayaan lebih kepada bawahannya. Pemimpin tetap melakukan fungsi controlling namun dengan proses negosiasi dan kolaborasi. Dalam sistem ini, bawahan memiliki hak dalam mengemukakan pendapat dalam pengambilan keputusan, terutama keputusan yang langsung berhubungan dengan tugas yang mereka kerjakan. Disini, komunikasi yang terjadi sudah dua arah yakni dari atasan ke bawahan dan sebaliknya. Interaksi antar pribadi sudah lebih sering dibandingkan dengan sistem 1 dan 2.
- d. **Gaya Kepemimpinan Partisipatif**

Pemimpin dalam sistem 4 ini berkeyakinan bahwa organisasi akan berjalan lebih baik dengan adanya partisipasi aktif dari pegawainya. Disini pemimpin sudah memiliki kepercayaan dan keyakinan terhadap pegawainya. Pemimpin memberikan kepercayaan kepada bawahannya untuk bisa mengambil keputusan. Komunikasi yang terjadi pun lebih cair dengan alur atasan ke bawahan, bawahan ke atasan maupun bawahan ke bawahan. Pemimpin juga memberikan motivasi kepada pegawainya dengan cara memberikan ruang bagi mereka untuk berpartisipasi aktif dalam mewujudkan target organisasi. Proses komunikasi dan pertukaran ide berlangsung dengan terbuka dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya.

3. **Gaya Komunikasi**

Dalam komunikasi kepemimpinan sendiri terdapat banyak jenis atau gaya yang dapat diterapkan. Biasanya gaya komunikasi kepemimpinan dipengaruhi oleh keperibadian personal dari pemimpin dan gaya kepemimpinannya dalam menjalankan organisasi.

Gaya kepemimpinan ini biasanya didasarkan oleh beberapa pola dasar yakni mementingkan hubungan kerja sama, mementingkan pelaksanaan pekerjaan dan mementingkan hasil dari pekerjaan. Untuk mengetahui berbagai jenis komunikasi kepemimpinan, berikut adalah contoh gaya komunikasi kepemimpinan yang jamak digunakan.

a. **Gaya Controlling**

Gaya komunikasi kepemimpinan model ini mementingkan kendali atas organisasi. Pemimpin dengan gaya komunikasi controlling akan membatasi dan cenderung mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan bawahannya. Komunikasi yang terjalin dalam gaya komunikasi ini adalah komunikasi satu arah yang berasal dari atasan ke bawahan.

Komunikasi satu arah ini dilakukan pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya untuk melakukan tugas sesuai dengan perintahnya.

b. Gaya Equalitarian

Gaya komunikasi kepemimpinan jenis ini mengedepankan aspek kesamaan dalam komunikasi. Komunikasi kepemimpinan jenis ini melakukan penyebaran informasi atau ide dengan arus dua arah, baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Komunikasi kepemimpinan jenis ini dilakukan secara terbuka yang berarti setiap anggota organisasi berhak mengemukakan pendapat. Pemimpin akan memberikan ruang bagi bawahannya untuk memberikan pendapat terhadap pengambilan keputusan organisasi.

Komunikasi berjalan santai dan tanpa intimidasi. Dalam gaya komunikasi kepemimpinan ini, pemimpin memiliki kemampuan dalam menjalin hubungan yang baik sehingga timbul keterbukaan antara atasan dan bawahan maupun antar bawahan. Pemimpin mampu membangun komunikasi baik formal maupun non formal dengan anggota dari organisasi yang nantinya membuka kesempatan bagi tiap anggota untuk bertukar informasi dan gagasan.

c. Gaya Struktural

Dalam gaya komunikasi kepemimpinan ini, pemimpin memberikan informasi yang bertujuan untuk pemantapan perintah penugasan, jadwal penugasan dan struktur organisasi. Pada gaya komunikasi ini, pemimpin mencoba mempengaruhi bawahan dengan cara memberikan informasi

terkait tujuan organisasi, penjadwalan kerja, aturan kerja, prosedur kerja dalam organisasi.

Gaya komunikasi kepemimpinan jenis ini akan berjalan efektif dan bermanfaat bagi organisasi bila dijalankan dengan benar. Ahli komunikasi bernama Stogdill dan Coons menjelaskan bahwa struktur inisiator bisa menjadi gaya kepemimpinan yang efektif. Inisiator struktur ini adalah mereka yang mampu membuat perencanaan informasi atau pesan verbal yang bisa memantapkan tujuan organisasi, struktur organisasi, deskripsi penugasan kerja dan pertanyaan pertanyaan lain yang bersifat struktural.

d. Gaya Dinamis

Komunikasi kepemimpinan gaya dinamis ini artinya pelaku komunikasi akan bersikap lebih agresif dalam menyampaikan dan menangkap pesan. Dalam gaya ini, baik pemimpin dan bawahan sadar betul bahwa lingkungan organisasi mereka dinamis sehingga berfokus pada tindakan. Gaya komunikasi kepemimpinan jenis ini bertujuan untuk merangsang pegawai untuk bekerja lebih cepat dengan hasil yang lebih baik.

Dalam suasana kerja yang dinamis, gaya komunikasi kepemimpinan ini cocok untuk menyelesaikan masalah masalah yang kritis. Gaya komunikasi kepemimpinan ini dapat berjalan baik bila pemimpin dan pegawai memiliki cukup kemampuan dalam bekerja dan menyelesaikan masalah kritis di lingkungan yang dinamis.

e. **Gaya Relinquishing**

Dalam gaya komunikasi kepemimpinan ini, pemimpin memiliki sifat bersedia dalam menerima saran atau ide dari orang lain. Pemimpin bersedia menurunkan keinginannya dalam memberi perintah dan mengatur pegawainya. Gaya komunikasi kepemimpinan jenis ini bisa efektif jika pemimpin bekerja dalam organisasi yang berisi orang-orang yang sudah berpengalaman, berpengetahuan luas dan mampu bertanggung jawab atas setiap pekerjaannya

4. **Indikator Kemampuan Komunikasi Pimpinan**

Dalam hal ini, penulis mengambil indikator untuk mengukur tingkat komunikasi pimpinan alat kelengkapan berdasarkan pendapat dari Arni, (2011: 122) dengan mengambil tujuan dari kemampuan komunikasi pimpinan yakni :

- a. mengkoordinasi tugas,
- b. membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas,
- c. memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama,
- d. menyelesaikan konflik diantara orang-orang yang berada dalam organisasi dan juga antara bagian dengan bagian dan,

C. Pemecahan Masalah

1. **Pengertian Pemecahan Masalah**

Pemecahan masalah merupakan suatu proses untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi untuk mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai. Memecahkan suatu masalah matematika itu bisa merupakan kegiatan menyelesaikan soal cerita, menyelesaikan soal yang tidak rutin, mengaplikasikan matematika dalam kehidupan sehari-hari atau keadaan lain. Dalam dunia pendidikan khususnya siswa, mereka akan menghadapi

masalah jika materi pembelajaran dengan soal atau pertanyaan- pertanyaan yang berkaitan dengan soal cerita yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Pertanyaan tersebut menjadi masalah bagi siswa apabila pertanyaan itu harus dipahami dan merupakan tantangan yang harus dipecahkan namun mereka sulit untuk memecahkannya.

Menurut Polya (Hudojo, 2011:158), pemecahan masalah adalah usaha mencari jalan keluar dari suatu kesulitan, mencapai tujuan yang tidak dengan mudah dapat dicapai. Polya mengelompokkan masalah dalam matematika menjadi dua kelompok yaitu :

- a. Masalah untuk menemukan, dapat teoritis atau praktis, abstrak atau konkret, termasuk teka-teki. Bagian utama dari suatu masalah adalah apa yang dicari, bagaimana data yang diketahui, dan bagaimana syaratnya. Ketiga bagian utama tersebut merupakan landasan untuk dapat menyelesaikan masalah jenis ini.
- b. Masalah untuk membuktikan adalah menunjukkan bahwa suatu pernyataan itu benar, salah, atau tidak kedua-duanya. Bagian utama dari masalah ini adalah hipotesis dan konklusi dari suatu teorema yang harus dibuktikan kebenarannya. Kedua bagian utama tersebut sebagai landasan utama untuk dapat menyelesaikan masalah jenis ini.

Menurut Ruseffendi (Saputra, 2012:134) suatu persoalan itu merupakan masalah bagi seseorang jika: (1) persoalan itu tidak dikenalnya, maksudnya ialah siswa belum memiliki prosedur atau algoritma tertentu untuk menyelesaikannya, (2) siswa harus mampu menyelesaikannya, baik kesiapan mentalnya maupun pengetahuannya, terlepas dari apakah ia sampai atau tidak pada jawabannya, dan (3) sesuatu merupakan permasalahan baginya, bila ia ada niat untuk menyelesaikannya.

Menurut Polya (Suherman, 2010:91) ada empat langkah yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah yaitu: (1) memahami masalah, (2) merencanakan pemecahan masalah, (3) menyelesaikan masalah sesuai rencana yang telah direncanakan, (4) memeriksa kembali hasil yang diperoleh (*looking back*). Dipihak lain Hudojo(1979:160) menyatakan bahwa pemecahan masalah mempunyai fungsi penting dalam kegiatan belajar mengajar matematika, sebab melalui pemecahan masalah siswa dapat melatih dan mengintegrasikan konsep-konsep, teorema-teorema dan keterampilan yang telah dipelajarinya sebelumnya untuk memecahkan masalah.

Berdasarkan uraian di atas, ketika seseorang akan memecahkan masalah, ia harus memahami masalah itu terlebih dahulu, kemudian menyusun rencana untuk menyelesaikan masalah tersebut, dilanjutkan dengan menyelesaikan masalah sesuai rencana dan yang terakhir memeriksa hasil jawaban yang diperoleh serta menarik kesimpulan. Dapat saya simpulkan bahwa pemecahan masalah dalam matematika dipandang sebagai proses dimana siswa menemukan kombinasi aturan-aturan atau prinsip-prinsip matematika yang telah dipelajari sebelumnya yang digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam sebuah permasalahan siswa harus bisa mengidentifikasi apa yang diketahui, apa yang ditanyakan, dan unsur apa yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga mudah untuk diselesaikan.

2. Metode Pemecahan Masalah

Menurut Hamalik (2012:151) metode pemecahan masalah adalah suatu metode mengajar dengan cara siswa dihadapkan pada suatu masalah yang harus dipecahkannya berdasarkan data atau informasi yang akurat sehingga mendapatkan suatu kesimpulan. Sedangkan pemecahan masalah adalah suatu proses mental dan intelektual dalam menemukan suatu masalah dan memecahkannya berdasarkan data dan informasi yang akurat sehingga dapat diambil kesimpulan yang tepat dan cermat.

Metode pemecahan masalah memberikan kesempatan peserta didik berperan aktif dalam mempelajari, mencari dan menemukan sendiri

informasi atau data untuk diolah menjadi konsep, prinsip, teori atau kesimpulan. Kemampuan memecahkan masalah harus ditunjang oleh kemampuan penalaran, yakni kemampuan melihat hubungan sebab akibat (Hamalik,2012:152).

Metode pemecahan masalah banyak digunakan guru bersama dengan penggunaan metode lain. Belajar memecahkan masalah adalah suatu kegiatan dimana siswa hendaknya terbiasa mengerjakan soal-soal yang tidak hanya memerlukan ingatan yang baik saja. Karena disamping memberikan masalah-masalah yang menantang selama di kelas, seorang guru matematika dapat saja memulai proses pembelajarannya dengan mengajukan masalah yang cukup menantang dan menarik bagi siswa. Siswa dan guru lalu bersama-sama memecahkan masalahnya tadi sambil membahas teori-teori, definisi-definisi maupun rumus-rumus matematika. Jadi dengan menggunakan metode ini guru tidak memberikan informasi dulu, tetapi informasi diperoleh siswa setelah memecahkan masalah.

3. Indikator Pemecahan Masalah

Menurut Polya (2011:60) ada 4 Indikator pemecahan masalah, yaitu :

a. Memahami masalah

Pada langkah ini Polya memberikan bimbingan kepada siswa bagaimana agar siswa tersebut dapat menentukan datanya atau apa yang diketahui dalam soal tersebut dan menentukan apa yang ditanyakan. Namun jika siswa mengalami kegagalan, maka guru dapat memberikan bimbingan dengan cara disuruh mengubah soal tersebut dengan kalimat sendiri. Selanjutnya siswa disuruh menulis apa yang diketahui dan apa yang ditanyakan.

b. Menyusun rencana pemecahan

Kegiatan yang perlu dilaksanakan pada langkah ini antara lain, mencari hubungan antara data yang diketahui dengan ata yang belum diketahui,

hal ini dapat dilakukan jika siswa mengerjakan langkah pertama benar. Hubungan yang diperoleh sesuai dengan rencana penelitian ini adalah satu atau dua cara yang perlu disederhanakan.

c. Melaksanakan rencana pemecahan

Melaksanakan rencana pemecahan masalah seperti yang telah dilaksanakan pada langkah kedua. Periksa setiap langkah dan harus dilihat dengan jelas bahwa langkah tersebut benar.

d. Memeriksa kembali

Kegiatan yang dilakukan pada langkah terakhir adalah memeriksa kembali hasil yang telah diperoleh dengan soal aslinya.

D. Kerangka Pikir

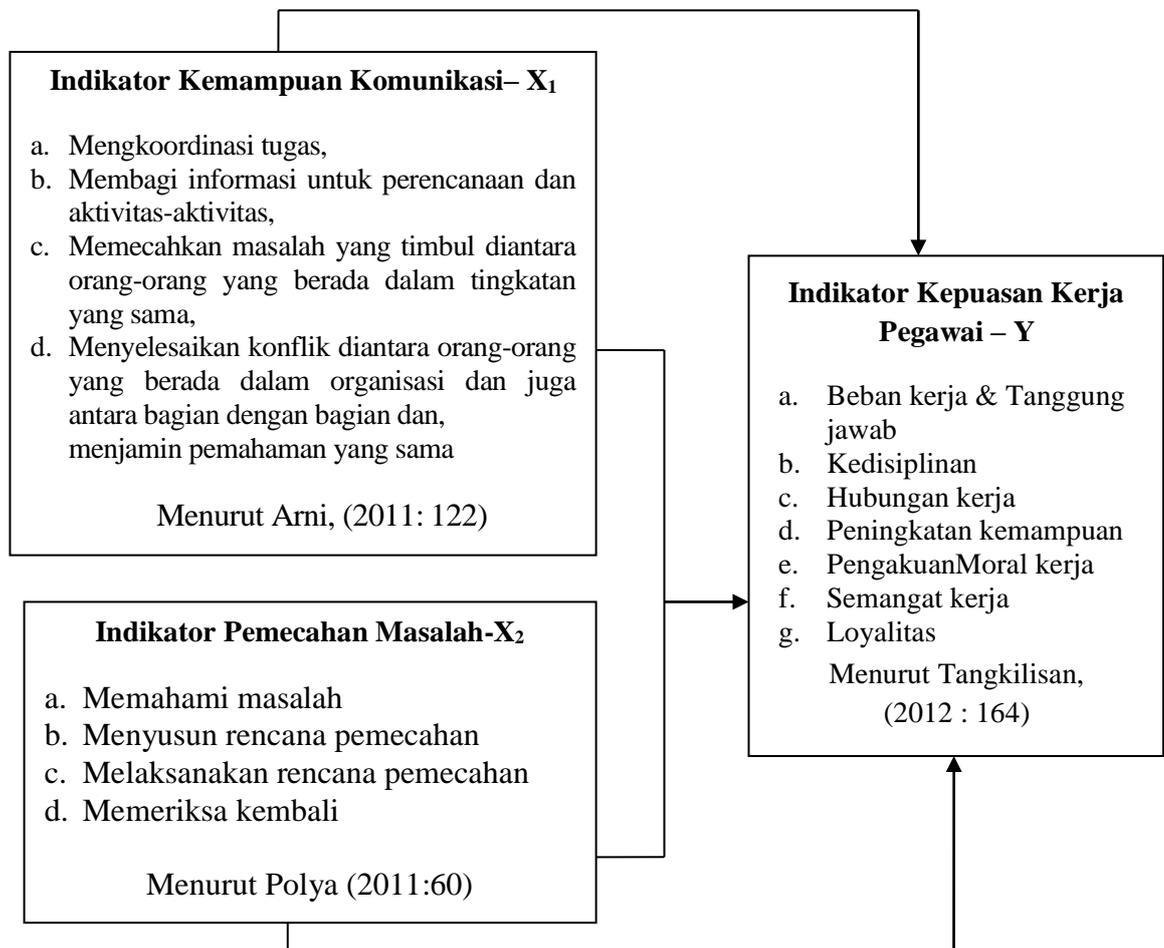
Seorang pimpinan sangat berperan dalam menciptakan suasana yang kondusif dan komunikatif diantara sesama anggota organisasi, maupun unit kerja lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik. Peranan pemimpin dikatakan berhasil dalam suatu organisasi ketika seorang pemimpin mampu meningkatkan kepuasan kerja individu maupun kepuasan kerja organisasi sehingga dapat menumbuhkan kinerja yang baik pula. Seorang pemimpin harus mampu mengelola pola pikir yang berfungsi sebagai simbol dari kesatuan moral orang-orang disekitarnya, di mana seorang pemimpin menciptakan etika kerja dan nilai – nilai yang ada pada organisasi. Pimpinan dengan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan kemampuan dalam pemecahan suatu masalah, maka akan meningkatkan semangat pegawai dalam bekerja sehingga akan membuat pegawai puas dalam menjalankan pekerjaannya. Apabila pegawai telah merasa puas pada pekerjaan yang dilakukan. Sebaliknya jika pimpinan suatu organisasi tidak memiliki kemampuan komunikasi dengan pegawai lain yang baik ditambah kurangnya kemampuan dalam pemecahan suatu masalah dalam suatu organisasi maka akan membuat para pegawai akan takut dalam menjalankan pekerjaannya dan dapat menyebabkan ketidakpuasan

pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan mengenai kemampuan komunikasi pimpinan pemecahan masalah dan kepuasan kerja pegawai, berikut bagan kerangka pemikiran mengenai pengaruh kemampuan komunikasi pimpinan pemecahan masalah dan kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pringsewu.

Berikut bagan kerangka pemikiran mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kecamatan Pringsewu.

Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran Pengaruh kemampuan komunikasi pimpinan pemecahan masalah dan kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pringsewu



E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang sedang dihadapi dan kebenarannya harus dibuktikan melalui penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran, penulis menarik suatu hipotesis bahwa

1. Kemampuan komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pringsewu Tahun 2019.
2. Pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pringsewu Tahun 2019.
3. Kemampuan komunikasi pimpinan dan pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pringsewu Tahun 2019.