

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di era globalisasi saat ini, masalah sumber daya manusia menjadi tumpuan bagi perusahaan yang utamanya menjaga produktivitas kerja karyawan itu sendiri. Segala tuntutan perusahaan dalam mempertahankan dan mengelola sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak oleh adanya dinamika lingkungan yang berubah. Dikatakan produktif apabila sumber daya tersebut memiliki produktivitas kerja yang tinggi serta dapat mencapai sasaran atau target yang telah ditentukan dan dapat bertanggung jawab menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Produktivitas kerja karyawan sebagai tolak ukur bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya baik dari segi kualitas maupun kuantitas produk. Seperti halnya persaingan dagang saat ini dimana perusahaan harus mengupayakan mutu dan kesejahteraan karyawan yang menjadi daya saing perusahaan lain. Perusahaan tidak hanya memiliki modal besar saja untuk mencapai tujuannya tetapi perusahaan perlu memperhatikan faktor produksi lain diantaranya alam, tenaga kerja dan keahlian dimana faktor itu tidak dapat berdiri sendiri melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Yuniasih dan Suwanto (2016:156) mengemukakan bahwa produktivitas kerja diartikan sebagai hasil kongkrit atau produk yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam satuan proses kerja.

Pada hakikatnya karyawan merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yang dapat dilihat dari hasil kerja mereka. Jika produktivitas karyawan terus stabil, hal tersebut berdampak baik bagi perusahaan. Faktor elemen sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap

perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisir dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Namun peninjauan lapangan yang telah dilakukan, kondisi lingkungan kerja juga berpengaruh besar pada produktivitas kerja karyawan. Menurut Arianty (2016:21) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang nyaman, jaminan kesehatan, fasilitas kerja yang memadai, upah dan status pekerja menjadi faktor-faktor penting disuatu organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan atau juga dapat menurunkan kinerja karyawan. Karyawan akan merasa sangat bersemangat dan termotivasi kerja jika hak nya terpenuhi, kinerjanya diakui dan produktivitas akan meningkat apabila perusahaan memberikan penghargaan atas kinerja yang mereka lakukan.

Organisasi yang terus berjalan dengan lancar dan baik merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap organisasi. Tidak jarang perusahaan yang memiliki banyak kendala bersumber dari sumber daya manusia yang mereka miliki.

Untuk menjaga agar kondisi organisasi tetap berjalan dengan lancar dan baik diperlukan alat pengikat dari hubungan-hubungan dalam organisasi yaitu motivasi dan komunikasi. Karena itu semua organisasi baik dalam bentuk apapun serta tujuannya akan dibantu dan disatukan dalam melakukan fungsinya melalui proses motivasi dan komunikasi.

Motivasi memegang peranan penting dalam sebuah organisasi. Dengan adanya motivasi diprediksi akan menambah energi pada sebuah pekerjaan. Motivasi dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar imbalan moneter dan imbalan nonmoneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, yang tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Hamali, 2016: 133). Selain itu motivasi merupakan suatu faktor

yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Sutrisno dalam Hamali, 2016, 133).

Motivasi merupakan salah satu faktor yang menentukan produktivitas kerja karyawan dalam bekerja. Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi menunjukkan kondisi yang dapat menggerakkan karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Yustiana Dwirainaningsih (2022) tentang “Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada UMKM Batik di Pekalongan” menyatakan bahwa pada dasarnya motivasi sangatlah penting dalam menunjang suatu produktivitas kerja yang dilakukan oleh para karyawan.

Kondisi lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah adanya dorongan semangat atau motivasi kerja. Motivasi seorang karyawan dapat tumbuh dari dalam dirinya sendiri ataupun karena dorongan yang diberikan oleh atasannya salahsatunya melalui komunikasi.

Hal yang berkaitan dengan komunikasi tersebut perlu mendapat perhatian dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan agar tercipta kinerja yang optimal. Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan efek dan umpan balik yang langsung (Devito Dalam Roudhonah, 2019:136).

Sumber daya yang berkualitas adalah mereka para karyawan yang memiliki keterampilan dan kemampuan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Salah satu kemampuan yang wajib dimiliki karyawan adalah kemampuan komunikasi interpersonal. Komunikasi sangat diperlukan secara lisan, tertulis, maupun dengan isyarat saja. Komunikasi sangat diperlukan dalam memberi tugas maupun mengingatkan para bawahan yang telah diberikan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi sangat penting dalam menciptakan kerjasama disuatu organisasi. Komunikasi yang tepat dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dan bawahan, serta antara bawahan dan atasan, sehingga memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Harun, (2014) tentang “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Wilayah SULSEL, SULTRA dan SULBAR” menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, dengan kata lain apabila variabel komunikasi interpersonal ditingkatkan, maka akan meningkatkan variabel produktivitas kerja.

Manusia sebagai makhluk sosial pasti membutuhkan hubungan dengan sesamanya, manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Begitu juga dengan aktivitas yang terjadi diperkantoran, komunikasi merupakan aspek penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sebuah organisasi. Ketika komunikasi berjalan dengan baik maka para karyawan dapat termotivasi dalam bekerja.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah. Akan tetapi dalam organisasi sering terjadi komunikasi melalui perantara sehingga terjadi komunikasi tidak langsung, sedangkan komunikasi satu arah sering terjadi kesukaran karena komunikasi cukup jelas, sehingga komunikasi dapat diartikan lebih luas daripada hanya bertukar informasi atau menyampaikan kata yang menimbulkan hubungan timbal balik.

Pada PT. Naga Hari Utama Medan, komunikasi merupakan suatu aspek yang paling mendasar dalam membangun dan menciptakan kerjasama yang baik dan menghendaki adanya demokrasi dalam pelaksanaan kerja. Kepemimpinan yang buruk menjadi pemicu penurunan kinerja karyawan yang bisa membawa dampak pada penurunan kinerja total karyawan.

Komunikasi yang efektif antara atasan dan karyawan atau antar karyawan dengan karyawan mutlak diperlukan untuk menghasilkan kinerja seperti yang diinginkan. Komunikasi juga dapat mempengaruhi kelangsungan kegiatan organisasi secara berkesinambungan karena menyangkut bagaimana atasan memotivasi, memberi perintah dan memimpin pegawainya, sebaliknya komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat peningkatan kinerja pegawai.

Meningkatnya atau menurunnya produktivitas kerja suatu perusahaan dapat disebabkan oleh keefektifan komunikasi yang terjadi dalam suatu

perusahaan tersebut karena dalam mencapai tujuan perusahaan diperlukan kerja sama yang baik dimana kerja sama itu bisa terbentuk apabila ada komunikasi yang baik pula baik antara karyawan kepada atasannya maupun karyawan dengan karyawan yang lainnya.

PT. Naga Hari Utama adalah badan usaha jasa pengamanan di Indonesia, fokus bergerak dibidang penyediaan tenaga kerja pengamanan, training, konsultan keamanan dan peralatan keamanan. Bertempat di Jl. Wahidin No. 197/81E Medan. Didukung oleh personil yang profesional, terampil, ramah dan berkompentensi tinggi serta manajemen yang baik dalam layanan prima, dan siap menjadi solusi smart kepada konsumen dan memahami kebutuhan konsumen dari sisi pengamanan aset perusahaan dan penyediaan tenaga kerja yang terampil atau sumber daya manusia yang berkualitas.

Penelitian dimulai sejak Mei 2023. Selama observasi dalam melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa masih ada anggota satpam yang tidak memiliki KTA sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti pelatihan, satpam masih dianggap sebagai buruh pada perusahaan tertentu dan ketidak pastian jenjang karir yang jelas, perbedaan gaji atau upah yang diterima karyawan (personil) menciptakan pemandangan serius bagi perusahaan, pada objek tertentu karyawan tidak memiliki pos jaga dan berjaga diluar ruangan pada malam hari, dan hubungan antara atasan dengan bawahan dalam arti hubungan antara personil atau tenaga kerja pihak ke tiga dan pihak pertama sedikit memiliki ketidak puasan, dengan fasilitas berupa kelengkapan kerja personil keamanan yang terjadi disalah satu objek.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Naga Hari Utama Medan”.

1.2 Identifikasi Masalah

berdasarkan latar belakang masalah diatas didapati adanya permasalahan produktivitas kerja karyawan PT. Naga Hari Utama Medan yaitu :

1. Adanya perbedaan pendapatan gaji yang signifikan diterima karyawan.
2. Tidak semua karyawan memiliki kemampuan kerja yang baik sesuai dengan

yang diinginkan perusahaan.

3. Minimnya penjelasan terhadap tugas pokok, hak dan fungsi karyawan.
4. Masalah yang kerap timbul dan dialami karyawan disebagian objek sebab kelalaian kerja karyawan menjadi sudut negatif.
5. Belum adanya kriteria penilaian kerja yang jelas dalam penilaian kinerja karyawan.
6. Konflik yang cenderung terjadi diakibatkan faktor senioritas.
7. Minimnya komunikasi antar pribadi antara karyawan dengan atasan dan antara karyawan dan pihak ketiga menjadi pemicu menurunnya produktivitas kerja.

1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah penulis uraikan, untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas dan untuk memperjelas serta membatasi ruang lingkup permasalahan, maka penulis membatasi masalah pada: Motivasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Naga Hari Utama Medan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. naga hari utama medan.
- b. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Naga Hari Utama.
- c. Apakah ada pengaruh motivasi dan komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Naga Hari Utama.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Naga Hari Uutama Medan.

- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Naga Hari Utama Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Naga Hari Utama Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka manfaat yang diharapkan adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, pengetahuan dan memperkaya teori di bidang Psikologi. Khususnya bagian Psikologi industry dan organisasi terkait motivasi, komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja karyawan. Menjadi referensi untuk memberikan dan mengetahui psikologi karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran berupa saran atau bahan masukan bagi suatu organisasi.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan atau referensi bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Motivasi

2.1.1.1 Pengertian Motivasi

Setiap karyawan belum tentu bersedia menuangkan segala kemampuannya secara optimal, maka dari itu masih diperlukan dorongan dari pihak luar. Di dalam perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, motivasi merupakan hal yang paling terpenting bagi manajer, manajer berusaha memahami perilaku karyawan agar mempengaruhi karyawan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Motivasi merupakan hal penting bagi setiap karyawan guna meningkatkan semangat dalam mencapai suatu tujuan.

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia sesuai dengan kemauan organisasi, maka haruslah difahami motivasi manusia yang bekerja didalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku seseorang untuk bekerja. Motivasi adalah perangsang keinginan daya gerak kemauan kerja seseorang, setiap motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai (Hasibuan, 2013:191).

Motivasi biasanya merupakan proses untuk mempengaruhi seseorang melakukan sesuatu. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan sesuatu dengan pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya. Motivasi dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar imbalan moneter dan imbalan nonmoneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negative, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Hamali, 2016: 133). Selain itu motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Sutrisno dalam Hamali, 2016, 133).

Menurut Wibowo (2014:323) motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Priansa dalam (Amstrong, 2016:200) motivasi adalah alasan untuk melakukan sesuatu. Motivasi berkaitan dengan kekuatan dan arah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi seorang untuk berperilaku dengan cara tertentu. Istilah motivasi dapat merujuk kepada berbagai tujuan yang dimiliki oleh individu, cara dimana orang lain mencoba untuk mengubah perilaku mereka.

Motivasi kerja juga merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik pada akhirnya dorongan atau rangsangan yang baik dari dalam maupun dari luar seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik. Dalam hal ini kinerja dipengaruhi juga oleh faktor komunikasi, motivasi akan mendorong pegawai untuk bekerja semaksimal mungkin agar mencapai tujuan atau sasaran organisasi karena mereka meyakini dengan tercapainya sasaran organisasi, maka kepentingan pribadi pegawai juga akan terpenuhi.

Gitosudarmo dalam (Sutrisnoedy, 2015:109) mengatakan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan seseorang pasti memiliki faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu faktor pendorong diri seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut.

Menurut Edy Sutrisno (2017: 110-111) menyatakan bahwa motivasi merupakan pemberian atau penimbulan motif atau dapat pula diartikan sebagai hal atau keadaan menjadi motif. Jadi motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan, motivasi merupakan respon pekerja atau karyawan terhadap sejumlah pernyataan mengenai

keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri pekerja agar tumbuh dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki oleh pekerja tercapai. Dalam memotivasi karyawan didalam organisasi, seorang pemimpin berhadapan dengan persoalan yang dapat mempengaruhi setiap karyawan dalam bekerja, yaitu kemauan dan kemampuan.

Motivasi memainkan peran yang sangat penting dalam setiap organisasi, baik profit maupun nonprofit. Salah satu fungsi manajerial adalah pengarahan, hal ini akan efektif jika didorong oleh motivasi karena menciptakan keinginan (dalam fikiran seorang karyawan) untuk bekerja kearah yang ditentukan oleh manajer.

Beberapa aspek berikut ini adalah beberapa fungsi motivasi dalam organisasi:

1. Meningkatkan produktivitas kerja

Motivasi sebagai suatu proses yang mengarah kepada peningkatan produktivitas karyawan. Motivasi memenuhi kebutuhan karyawan, dan karenanya, menciptakan dorongan untuk bekerja dengan kemampuan terbaiknya. Karyawan yang bekerja dengan baik akan bersedia melakukan lebih banyak upaya untuk memajukan organisasi daripada karyawan yang tidak termotivasi.

2. Benjolan efisiensi organisasi

Motivasi memainkan peran penting dalam mengubah sikap karyawan. Sikap acuh tak acuh dipadamkan oleh motivasi. Kehadiran sikap yang mengutungkan memungkinkan organisasi untuk berkembang dan menjadi sukses.

3. Penderitaan tenaga kerja loyal

Tenaga kerja yang termotivasi dengan baik adalah tenaga kerja yang setia. Karyawan yang termotivasi memiliki tingkat moral dan komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Dengan demikian motivasi mengurangi pergantian karyawan dan mengurangi kebutuhan akan karyawan baru yang konstan.

4. Penderitaan tenaga kerja yang reaktif

Beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis adalah hal

penting dari setiap bisnis. Untuk menghadapi perubahan dengan mudah, sebuah organisasi membutuhkan loyalitas dan komitmen karyawannya. Hal ini tentu dapat mengurangi resistensi (penolakan) terhadap perubahan yang ingin dibuat oleh organisasi.

5. Memudahkan pengarahan

Pengarahan adalah fungsi manajerial yang penting dan merupakan salah satu fungsi intinya. Motivasi seperti yang telah disebutkan adalah bagian penting dari pengarahan. Pengarahan adalah proses mengarahkan karyawan untuk memulai tindakan sesuai dengan rencana yang disusun, dan menuntut mereka untuk bekerja sepenuh hati dengan komitmen dan loyalitas. Proses pengarahan dengan demikian hanya mungkin bila karyawan termotivasi.

6. Fungsi lain

Adapun beberapa fungsi motivasi dalam organisasi yang lainnya adalah; meningkatkan kinerja, pencapaian tujuan, mengubah sikap acuh tak acuh, kurangnya resistensi terhadap perubahan, memfasilitasi perubahan, kurangnya kealfaan karyawan, citra perusahaan menjadi sehat, penggunaan sumber daya yang produktif, membuat hubungan persahabatan, hubungan internal perusahaan menjadi lebih baik, terciptanya stabilitas angkatan kerja, menggabungkan kemampuan dan kemauan, dan yang terakhir mencapai kualitas pimpinan.

2.1.1.2 Teori-Teori Terkenal Tentang Motivasi

Menurut Fahmi (2013:109) beberapa teori motivasi kerja yang populer dan berpengaruh besar dalam praktek pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Teori motivasi yang paling terkenal adalah teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow yang merupakan salah satu dari keempat teori awal tentang motivasi. Maslow adalah seorang psikolog yang menyatakan bahwa dalam setiap orang terdapat sebuah hierarki yang terdiri atas lima kebutuhan yaitu: kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan social, kebutuhan untuk dihargai dan

kebutuhan aktualisasi diri.

2. Teori X Dan Y Mcgroger

Teori X dan Y juga merupakan merupakan salah satu dari empat teori awal tentang motivasi. Douglas McGroger terkenal karena mengajukan dua asumsi tentang sifat manusia yang dikenal dengan teori X dan teori Y. dimana teori X adalah sebuah pandangan negative yang mengasumsikan bahwa para pekerja memiliki sedikit ambisi, tidak menyukai pekerjaan, ingin menghindari tanggung jawab, dan perlu dikendalikan agar dapat bekerja secara efektif. Sedangkan teori Y adalah pandangan positif yang mengasumsikan bahwa karyawan menikmati pekerjaannya, mencari dan menerima tanggung jawab serta selalu berlatih untuk mengembangkan diri.

3. Teori Dua Faktor Frederick Herzberg

Disebut juga dengan teori higienis juga merupakan dari keempat teori awal tentang motivasi. Teori ini berpandangan bahwa faktor intrinsik terkait dengan kepuasan kerja, sedangkan faktor ekstrinsik berhubungan dengan ketidak puasan kerja.

4. Teori Tiga Kebutuhan McClelland

Teori tiga kebutuhan McClelland juga merupakan salah satu dari keempat teori awal tentang motivasi. David McClelland mencetuskan tentang teori tiga kebutuhan, dimana menurutnya tiga kebutuhan yang merupakan motivator utama pekerjaan. Ketiga kebutuhan tersebut adalah kebutuhan akan prestasi, kuasa, dan afiliasi.

5. Teori Kontemporer Tentang Motivasi

Teori kontemporer merupakan teori tentang penjelasan terkini tentang motivasi karyawan. Meskipun teori ini mungkin tidak begitu dikenal seperti keempat teori sebelumnya, namun teori kontemporer ini didukung oleh penelitian. Pendekatan motivasi kontemporer meliputi penetapan tujuan, teori penguatan, teori desain pekerjaan, teori keadilan, dan teori ekspektasi.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Individu yang termotivasi dengan baik akan akan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dan sikap karyawan yang lebih positif. Motivaasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-

faktor tersebut dapat dibedakan atas:

faktor intern yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain: keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan dan keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa.

Faktor ekstern dari karyawan juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah: kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab dan peraturan yang fleksibel.

2.1.1.4 Bentuk-Bentuk Penerapan Motivasi

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak pernah terlepas dari kehidupan berorganisasi karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk social yang terlibat didalam anggota kemasyarakatan. Organisasi merupakan sekelompok orang yang melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Manusia merupakan unsur terpenting dari seluruh unsur organisasi, karena hanya manusia yang memiliki sifat kedinamisan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik, maka diperlukan sumber daya untuk mencapainya. Sumberdaya merupakan energi, tenaga dan kekuatan yang diperlukan untuk menciptakan aktivitas atau kegiatan. Sumber daya yang dimaksud yaitu sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu dan teknologi, serta sumber daya manusia

Siswanto (2015:124) menyatakan bahwa bentuk motivasi yang sering digunakan oleh perusahaan meliputi empat elemen, yaitu:

1. Kompensasi Dalam Bentuk Uang

Salah satu bentuk yang paling sering diberikan kepada karyawan adalah berupa kompensasi. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan biasanya dalam bentuk uang.

2. Pengarahan Dan Pengendalian

Pengarahan dimaksud menentukan karyawan tentang apa yang harus mereka kerjakan dan apa yang harus tidak dikerjakan. Sedangkan pengendalian dimaksudkan untuk menentukan bahwa karyawan harus mengerjakan pekerjaan yang telah diinstruksikan.

3. Penetapan Pola Kerja Yang Efektif

Pada umumnya reaksi terhadap kebosanan kerja menimbulkan hambatan kerja yang berarti bagi keluaran produktivitas kerja. Karena itu manajemen menyadari bahwa masalahnya bersumber pada cara pengaturan pekerjaan, pemimpin harus dapat memberikan pekerjaan sesuai dengan keinginan karyawan sepanjang sesuai dengan pekerjaan yang ada diperusahaan.

4. Kebijakan

Kebijakan merupakan suatu tindakan yang diambil dengan sengaja oleh manajemen untuk mempengaruhi sikap atau perasaan pada karyawan.

2.1.1.5 Tujuan Motivasi

Beberapa riset yang diadakan tersingkap, bahwa latar belakang suatu tujuan punya efek positif atas motivasi dan kinerja. Prestasi tinggi akan memotivasi individu untuk secara konsisten terlibat dalam perancangan tujuan. Adapun Tujuan motivasi menurut Arif Yusuf Hamali (2016; 135) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan.
4. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
5. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
6. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
7. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya.

Dalam suatu organisasi hakikatnya motivasi merupakan kunci untuk tindakan manajemen; itu adalah salah satu tugas manajer utama. Motivasi merupakan alat penting ditangan manajemen untuk menentukan perilaku bawahan kearah yang diinginkan.

2.1.1.6 Indikator Motivasi

Menurut Sastrohadiwiry (2013:119) mengemukakan bahwa sikap mental yang dimiliki manusia dan keadaan kejiwaan yang memberikan suatu energi, mengerahkan perilaku dan mendorong kegiatan kearah pencapaian kebutuhan dan kepuasan serta tidak mengurangi keseimbangan. Adapun indikator-indikator yang dapat digunakan sebagai pengukur motivasi kerja seseorang karyawan adalah

sebagai berikut:

- 1) Kinerja (achievement)
- 2) Penghargaan (recognition)
- 3) Tantangan (challenge)
- 4) Tanggung jawab (responsibility)
- 5) Pengembangan (development)
- 6) Keterlibatan (involvement)
- 7) Kesempatan (opportunity)

Indikator motivasi kerja menurut Hasibuan (dalam Febrianti, N.R 2019) ada 5 indikator motivasi yaitu : kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan perwujudan diri. Upaya perusahaan dalam memperbaiki kualitas kehidupan kerja yaitu:

1. Kebutuhan Fisik

Contohnya dengan pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus pencapaian, uang makan, uang transport, dan lain sebagainya.

2. Kebutuhan Rasa Aman Dan Keselamatan

Contohnya dengan memberikan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja agar para tenaga kerja tidak khawatir saat bekerja seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun dan perlengkapan keamanan kerja lainnya.

3. Kebutuhan Sosial

Contohnya dengan membuat tim kecil dalam setiap sub-devisi, tujuannya untuk menjalin hubungan kerja yang harmonis, dan penyelesaian kerja secara berkelompok. Kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

4. Kebutuhan Akan Penghargaan.

Contohnya yaitu perusahaan memberikan bonus kinerja, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, karyawan tersebut akan mengarahkan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dengan demikian para karyawan akan merasa dihargai kemampuannya.

2.1.1.7 Hubungan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja

Hasibuan dalam bukunya yang berjudul “Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah” (2018:216) mengemukakan teori penghubung antara motivasi dan

produktivitas kerja: “motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi”.

Dalam hal ini peran motivasi sangat penting bagi pimpinan, karena dengan adanya motivasi ini diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Oleh karenanya kemampuan untuk memotivasi bawahan merupakan keterampilan manajerial yang perlu dikuasai oleh setiap pemimpin, dan pimpinan sendiri mempunyai tanggung jawab untuk membantu bawahannya melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Produktivitas seseorang tergantung pada motivasi orang tersebut terhadap pekerjaan yang dilakukan. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya. Demikian pula sebaliknya semakin kecil motivasi seseorang melakukan pekerjaan maka tingkat produktivitasnya semakin kecil.

2.1.2 Komunikasi Interpersonal

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Dalam suatu perusahaan atau organisasi memerlukan komunikasi yang baik untuk mencapai beberapa tujuan. Komunikasi menurut Wibowo (2017:166) adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok, atau organisasi sebagai sender (pengirim) kepada pihak lain sebagai receiver (penerima) untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada sender. Komunikasi yang kurang baik akan menyebabkan antar pribadi atau kelompok menjadi konflik atau kesalahpahaman. Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana, dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau fikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebuah pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode, visual, kode suara atau kode tulisan.

Saat ini komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan cara apapun tanpa batasan waktu dan tempat yang didukung dengan kemajuan teknologi yang

terus berkembang. Dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi yaitu komunikasi antara atasan dengan bawahan dan komunikasi sesama karyawan mengenai suatu informasi atau bahkan hanya sekedar bertegur sapa menanyakan kabar.

Komunikasi interpersonal bisa terjadi dimana saja, menurut Devito dalam Yusuf (2021:71) mengemukakan komunikasi interpersonal adalah proses untuk mengirim dan menerima pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang dengan efek beberapa umpan balik yang segera atau langsung.

Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan di terima oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan efek dan umpan balik yang langsung (Devito dalam Roudhonah, 2019:136). Hubungan komunikasi interpersonal yang baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan antara bawahan dengan bawahan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh besar dalam menjembatani terciptanya peningkatan motivasi kerja pegawai di dalam organisasi tersebut.

Sebagai langkah awal dalam mendefinisikan komunikasi interpersonal, mungkin kita dapat memahami dengan mengartikan kata interpersonal, dimana kata ini terdiri dari kata “inter” yang berarti “antara” dan “personal” yang berarti “orang”. Sehingga secara harfiah, komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan antar orang atau antar pribadi.

Menurut Slocum (2015:62) komunikasi interpersonal adalah pola arus komunikasi, hubungan dan pemahaman yang telah dikembangkan antara orang-orang, dan lebih berfokus kepada kekhususan yang bersifat pribadi dari pesan yang diterima sesuai dengan pengirim. Sedangkan menurut Stephen dan Mary Coulter (2013:162) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain.

Komunikasi interpersonal juga biasa disebut komunikasi antar pribadi (antar personal) dilakukan antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Hal demikian berdasarkan apa yang pernah dikatakan oleh R. Wayne Pace, “interpersonal communication is communication involving two or more people in face communication”. Komunikasi dilakukan lebih dari dua orang sebagaimana dikatakannya, tidak disebutkan berapa jumlahnya secara pasti.

Komunikasi interpersonal adalah Komunikasi yang berperan penting bagi kelancaran dan keberhasilan suatu organisasi. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan hal utama yang tidak kalah pentingnya dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam sebuah organisasi formal didalamnya terdapat unsur-unsur dasar yaitu : pemimpin, pegawai, pekerjaan, struktur dan pedoman. Unsur-unsur tersebut merupakan sub-sub sistem yang saling terkait satu sama lain dan menjadi pendukung organisasi dalam sebuah sistem yang memiliki tujuan. Dalam pelaksanaan tugas dari masing-masing sub-sub sistem tersebut akan terjadi berbagai macam hubungan antara satu dengan yang lainnya yang saling berkomunikasi salah satunya dengan komunikasi interpersonal.

Komunikasi adalah saluran untuk memberi dan menerima pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi serta perantara dan sarana yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuannya. Komunikasi sangat diperlukan secara lisan, tertulis, maupun dengan isyarat saja. Komunikasi sangat diperlukan dalam memberi tugas maupun mengingatkan para bawahan yang telah diberikan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Wiryanto dalam Liliwari (2017:27) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan sebagai sarana tukar menukar pendapat atau sebagai kontrak antara manusia secara individu ataupun kelompok. Komunikasi juga merupakan peristiwa dimana pemberi berita dan penerima berita memperoleh pandangan yang sama tentang suatu berita. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

Komunikasi interpersonal dalam organisasi sangat penting. Orang dengan keterampilan komunikasi baik membantu kelompok membuat lebih banyak keputusan inovatif dan dipromosikan lebih sering daripada individu dengan kemampuan kurang berkembang. Setiap individu dalam suatu organisasi (bisnis

maupun nonbisnis) dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dilepaskan dengan dunia komunikasi. Salah satu jenis komunikasi adalah komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*).

Berdasarkan pengertian tersebut, paling tidak ada empat hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Komunikasi dilakukan dengan dua orang atau lebih.
2. Menggunakan media tertentu, misalnya menelpon atau bertatap muka.
3. Bahasa yang digunakan bersifat informal, dapat menggunakan bahasa daerah, atau bahasa campuran.
4. Tujuan yang ingin dicapai dapat bersifat personal bila komunikasi terjadi dalam suatu masyarakat, dan untuk pelaksanaan tugas pekerjaan bila komunikasi terjadi dalam suatu organisasi.

Dalam suatu masyarakat, komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) merupakan bentuk komunikasi antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan dalam organisasi komunikasi yang terjadi antara manajer dengan karyawan atau karyawan yang satu dengan karyawan lainnya dengan menggunakan media tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang bersifat pribadi.

Menurut Devito dalam Felicia Setiono mengemukakan ada tujuh kualitas atau keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu:

1. Keterbukaan (*openess*)

Keterbukaan mencakup kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Keterbukaan termasuk kesediaan untuk mendengarkan dan berinteraksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan oleh orang lain.

2. Empati

Empati adalah kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang orang lain, merasakan perasaan orang lain dengan cara yang sama persis. Bersikap empati berarti mengerti secara emosional, tanpa kehilangan identitas pribadi, mengenai apa yang dialami oleh orang lain.

3. Sikap positif

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal meliputi penggunaan pesan yang bersifat positif dari pada pesan yang bersifat negatif.

4. Kebersatuan

Kebersatuan mengacu pada keterlibatan pembicara dan pendengar, terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan. Komunikator yang memperlihatkan kebersatuan mengisyaratkan minat dan perhatian, hubungan dengan orang lain.

5. Manajemen interaksi

Manajemen interaksi terdiri dari teknik-teknik dan strategi yang diatur dan dibawa dalam interaksi interpersonal. Manajemen interaksi yang efektif terlihat dari interaksi yang memuaskan kedua belah pihak. Tidak seorang pun yang merasa diabaikan, masing-masing pihak berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi.

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Pada kehidupan manusia, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh komunikator dengan komunikan memiliki tujuan yang ingin diperoleh dan disepakati. Oleh karena itu keberhasilan komunikasi interpersonal tidak terlepas dari tujuan komunikasi itu sendiri. Menurut Muhammad (2014) tujuan dari komunikasi interpersonal antar lain:

- a. Menemukan diri sendiri.
- b. Menemukan dunia luar.
- c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti.
- d. Berubah sikap dan tingkah laku.

Hubungan interpersonal akan terbentuk dengan baik manakala akan ditandai dengan adanya empati, sikap positif, saling keterbukaan, dan sikap saling percaya. Kegagalan komunikasi akan terjadi apabila isi pesan dipahami akan tetapi hubungan diantara komunikan akan menjadi rusak.

Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseorang memiliki beberapa macam harapan dan tujuan. Salah satu diantaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahui sesuatu, komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan untuk saling membagi

pengalaman pribadi kepada orang lain.

Tujuan komunikasi interpersonal menurut Burhanudin (2015:12) adalah sebagai berikut:

1. Untuk menyampaikan informasi
Salah satu tujuan berkomunikasi interpersonal adalah menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahuinya.
2. Untuk berbagi pengalaman
Melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat berbagi kepada teman atau orang lain.
3. Menumbuhkan simpati
Simpati merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari dalam lubuk hatinya yang paling dalam untuk ikut merasakan penderitaan, musibah dan kesedihan yang dirasakan oleh orang lain.
4. Melakukan kerja sama
Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk melakukan kerja sama antar seseorang dengan orang lain, untuk mencapai tujuan tertentu atau melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.
5. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan
Komunikasi interpersonal dapat juga digunakan untuk menceritakan kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain.
6. Menimbulkan motivasi
Melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Faktor komunikasi interpersonal dalam organisasi memiliki spesialisasi yang berbeda dengan bidang organisasi kerja lain. Menurut Mukarom (2020:71) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Interpersonal

Objek persepsi interpersonal adalah manusia. Maka dari itu, persepsi interpersonal dapat diartikan sebagai pandangan, pemahaman, pengalaman, kesan dan penilaian seseorang terhadap orang lain baik berupa gambaran fisik, sikap,

tindakan, motivasi, maupun kepribadiannya. Dalam prosesnya, persepsi interpersonal yang kita lakukan mungkin saja terjadi kesalahan. Hal ini dimungkinkan karena adanya:

- a. Impression management;
- b. Stereotyping;
- c. Ketidak mampuan dalam menafsirkan pesan dengan benar.

2. Konsep Diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita, baik berupa fisik, psikologis, maupun social yang datang dari pengalamandan interaksi kita dengan orang lain. Kecenderungan orang untuk berperilaku sesuai dengan kosep dirinya disebut *self-fulfing propechy*.

3. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal adalah ketertarikan kita kepada orang lain karena adanya sikap positif dan daya tariknya sehingga membentuk rasa suka. Ketertarikan kita terhadap orang tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan karena suatu proses komunikasi yang intens dan mendalam. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi atraksi interpersonal:

- a. faktor personal: kesamaan karakteristik, tekanan emosional, harga diri yang rendah, dan isolasi sosial;
- b. Faktor situasional: daya tarik fisik, penghargaan, (reward), familiarity, kedekatan (proximity), kemampuan (competence).

4. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal ialah suatu konteks yang menjelaskan kekuatan relasi yang bersifat personal dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Suatu hubungan dalam proses komunikasi interpersonal menjadi tiga faktor:

- a. Percaya
- b. Sikap suportif
- c. Sikap terbuka

2.1.2.4 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2013:45) menjelaskan efektivitas dan indikator dalam komunikasi interpersonal dengan menggunakan pendekatan humanitis perlu

mempertimbangkan lima kualitas antara lain:

1. Keterbukaan

Keterbukaan dapat difahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu komunikator harus terbuka pada komunikan begitu pula sebaliknya. Terdapat aspek yang perlu diperhatikan pada kualitas keterbukaan yaitu komunikator antar pribadi yang efektif harus terbuka dengan orang yang diajak berinteraksi, kesanggupan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang diterimanya dan mengakui perasaan dan pikiran yang disampaikan memang milik komunikator dan bertanggung jawab atasnya.

2. Empati

Perasaan empati akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mencapai rasa empati, yaitu; menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Semakin seseorang mengenal lawan bicara maka semakin mampu komunikator melihat dan merasakan apa yang dirasakannya.

3. Sikap mendukung

Komunikasi yang terbuka dan empati tidak akan berlangsung jika suasana yang tidak mendukung. Sikap mendukung tercermin:

a. Bersifat Deskriptif Bukan Evaluate

Suasana yang deskriptif atau kondisi dimana suatu komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian tentang kejadian tertentu akan membantu terciptanya sikap mendukung. Namun jika terjadi kondisi evaluative atau komunikasi yang bernada menilai akan menimbulkan sikap defensive.

b. Spontanitas

Gaya yang spontan (terus terang dan terbuka) akan membantu menciptakan suasana yang mendukung. Hal tersebut berbanding terbalik ketika kita merasa seseorang menyembunyikan sesuatu maka kita akan bereaksi secara defensive.

c. Provisional

Dimaksudkan sikap tentative dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan untuk berinteraksi.

d. Sikap Positif

Ada dua cara untuk mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal antara lain menyatakan sikap positif dan memberikan dorongan berinteraksi dengan orang lain.

e. Kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan berjalan efektif dengan adanya suasana yang setara. Artinya harus ada pengakuan secara sembunyi-sembunyi bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga. Selain itu setiap pihak memiliki sesuatu yang disumbangkan

2.1.2.5 Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja

Keterampilan pimpinan dan pegawai berkomunikasi dalam berbagai bentuk akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis. Komunikasi yang buruk dalam perusahaan bisa merusak hubungan perusahaan dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Rusaknya hubungan-hubungan dengan berbagai pihak akan merugikan perusahaan. Misalnya, para pegawai sering melakukan kesalahan.

Hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan merupakan salah satu pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja karyawan. Selain hubungan antara karyawan dan atasan, hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan lainnya harus baik. Komunikasi horizontal mampu meningkatkan koordinasi antar bagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

2.1.3 Produktivitas Kerja

2.1.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja

Menurut Yuniarsih dan Suwanto (2016:156) mengemukakan bahwa produktivitas kerja diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam proses kerja.

Produktivitas kerja berasal dari kata produksi, kata produksi sering

digunakan dalam istilah membuat sesuatu. Produksi adalah pengubahan bahan-bahan dari sumber-sumber menjadi hasil yang diinginkan konsumen. Hasil tersebut bisa berupa barang-barang atau jasa. kedua istilah tersebut saling berkaitan, tetapi salah jika menganggap produktivitas merupakan fasilitas produksi yang aktif. Produktivitas adalah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, dll) yang dipakai untuk menghasilkan tersebut.

Menurut Edy Sutrisno (2017:100) menyatakan produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari pada hari ini.

Edy Sutrisno (2017:102) mengemukakan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien.

Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu. Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang-barang. Ukuran produktivitas yang paling terkenal berkaitan dengan tenaga kerja yang dapat dihitung dengan membagi pengeluaran dengan jumlah yang digunakan atau jumlah jam kerja karyawan.

Menurut Busro (2018:344) produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. Kemampuan disini menurut peneliti dapat diartikan sebagai kemampuan fisik atau bisa juga disebut kemampuan keterampilan. Dalam kamus bahasa Indonesia keterampilan diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas.

Produktivitas pada dasarnya mencakup mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari haari kemarin dan esok hari harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan menolong seseorang untuk tidak merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan

meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan dan peningkatan.

Ada tiga aspek utama yang perlu ditinjau dalam menjamin produktivitas yang tinggi, yaitu:

- a. Aspek kemampuan manajemen tenaga kerja
- b. Aspek efisiensi tenaga kerja
- c. Aspek kondisi dan lingkungan pekerjaan

Ketiga aspek tersebut saling terkait dan terpadu dalam suatu system dan dapat diukur dengan berbagai ukuran yang relative sederhana.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Menurut Afandi (2018:93) dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan disuatu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan tersebut. Berikut ada 10 faktor yang sangat diinginkan olehh tenga kerja untuk meningkatkan produktivitas kerja, yaitu:

1. Pekerjaan yang menarik.
2. Upah yang baik.
3. Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan.
4. Etos kerja.
5. Lingkungan atau sarana kerja yang baik.
6. Promosi dan perkembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan perusahaan.
7. Merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi.
8. Pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi.
9. Kesetiaan pimpinan pada diri pekerja.
10. Disiplin kerja yang keras.

Adapun aspek-aspek pengukuran produktivitas kerja dalam penelitian ini didasari berdasarkan Anoraga (2014), terdapat aspek utama yang perlu ditinjau dalam indicator pengukuran produktivitas kerja yaitu:

- a. Minat terhadap pekerjaan

Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dan orang lain. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut,

semakin besarnya minatnya. Biasanya apabila individu mengerjakan pekerjaan dengan senang atau menarik bagi dirinya, dan semangat kerja, maka hasil pekerjaannya akan lebih memuaskan daripada dia mengerjakan yang tidak disenangi.

b. Upah yang didapatkan

Pada dasarnya karyawan yang bekerja, mengharapkan imbalan yang sesuai dengan jenis pekerjaannya. Karena adanya upah yang sesuai dengan pekerjaan, maka akan timbul pula rasa gairah bekerja yang semakin baik

c. Lingkungan atau suasana kerja

Lingkungan kerja yang baik akan membawa pengaruh baik pula pada semua pihak, baik pada para pekerja, pimpinan atau hasil pada pekerjaannya. Penyesuaian atas suasana lingkungan kerja sangat berpengaruh. Oleh karena itu para pemimpin harus tahu pasti menyesuaikan tempat kerja.

d. Keamanan dalam pekerjaan

Keamanan dalam pekerjaan, memerlukan perlindungan terhadap tubuh ataupun juga memberikan training sebelum melakukan pekerjaan.

e. Disiplin terhadap pekerjaan

Suatu sikap, perbuatan untuk selalu mentaati tata tertib atau peraturan-peraturan yang dibuat untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Setiap perusahaan berkeinginan agar tenaga kerja yang dimiliki mampu meningkatkan produktivitas yang tinggi. Produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri atau dengan faktor lain, seperti tingkat pendidikan, keterampilan, kedisiplinan, sikap dan etika kerja, motivasi, kesehatan, tingkat penghasilan, lingkungan kerja dan iklim kerja.

2.1.3.3 Pengukuran Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja dalam istilah ekonomi didefinisikan sebagai perbandingan secara matematis antara hasil kerja yang dicapai dengan jumlah sumber daya yang digunakan dalam sebuah produksi. Perbandingan ini

membutuhkan indikator produktivitas kerja untuk mengukurnya, sehingga bisa didapatkan perhitungan yang jelas terhadap hasil akhir yang dicapai.

Pengukuran produktivitas kerja merupakan salah satu cara meningkatkan produktivitas, dimana hasil pengukuran akan digunakan sebagai acuan melihat produktivitas tenaga kerja pada masa yang lalu diperbaiki untuk masa yang akan datang dengan melihat acuan dimasa yang lalu sehingga produktivitas tenaga kerja dapat meningkat dimasa yang akan datang. Untuk memilih acuan atau tolak ukur yang akan digunakan tergantung pada jenis atau faktor-faktor yang mempengaruhi masukan dan keluaran dari perusahaan atau organisasi yang bersangkutan.

Pengukuran produktivitas kerja dilakukan dengan mengukur perubahan produktivitas sehingga dapat dilakukan usaha untuk memperbaiki produktivitas, pengukuran produktivitas dapat bersifat prospektif dan bersifat sebagai masukan untuk pengambilan keputusan strategis.

Menurut Haasibuan (2016), mengemukakan cara pengukuran produktivitas kerja sebagai berikut:

$$\text{Produktivitas kerja} = \frac{\text{output}}{\text{kerja}}$$

$$\text{Produktivitas perkapita} = \frac{O}{N \times H}$$

Keterangan:

O= output

N= jam/perhari kerja nyata

H= jumlah tenaga kerja

Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut system pemasukan fisik per orang atau per jam kerja dari setiap orang, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengukuran diubah kedalam unuit-unit kerjayang diartikan sebagai jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang bekerja menurut pelaksanaan standar. Menurut Gaspers (tjutju Yunarsih dan suwanto, 2013:162) menuliskan pengukuran produktivitas kerja dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$\text{Indeks Produktivitas} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} = \frac{\text{Performance}}{\text{Alokasi Sumber}} = \frac{\text{Efektivitas}}{\text{Efisiensi}}$$

Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana sasaran dapat dicapai atau target dapat direalisasikan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan bagaimana sumber daya dapat digunakan secara benar dan tepat sehingga tidak terjadi pemborosan. Pegawai atau karyawan yang memiliki kemampuan kerjaefektif dan efisien, cenderung mampu menunjukkan tingkat produktivitas yang tinggi. Bila efektivitas tinggi namun efisiensi rendah, berarti terjadi pemborosan. Sebaliknya efisien tinggi namun efektivitas rendah berarti kegiatan tidak mencapai sasaran atau hasil yang dicapai lebih rendah dari target.

2.1.3.4 Indikator-Indikator Produktivitas Kerja

Sutrisno (2016:104-105) mengemukakan indikator-indikator produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.

2. Meningkatkan Hasil Yang Dicapai

Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu, yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3. Semangat Kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan Diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi, sebab setiap kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya

akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuannya.

5. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan dengan apa yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama peneliti dan tahun | Judul penelitian | Variabel | Hasil penelitian |
|----|-------------------------|---|---|--|
| 1 | Suci Nur Laili, (2016) | Hubungan Motivasi Kerja Dengan Produktivitas Karyawan Pada PT. Sharp Electronics Indonesia Cabang Surabaya. | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Motivasi | Hasil penelitian penulis menggunakan metode statistic teknik korelasi product moment dengan bantuan program SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,983 dengan signifikansi sebesar 0,000, |

| | | | | |
|---|------------------------------------|--|---|--|
| | | | | karena nilai signifikansi $<0,05$ maka penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai hubungan terhadap produktivitas kerja karyawan. |
| 2 | Devi Maulidiyawati (2015) | Hubungan Motivasi Kerja Dengan Produktivitas Karyawan Pada Divisi Produksi PT. Pupuk Kujang (Persero). | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Motivasi | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja baik, produktivitas kerja karyawan sangat baik. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, hubungan motivasi kerja dan produktivitas kerja karyawan adalah kuat |
| 3 | Fudin zainal abiding (2015) | Hubungan Motivasi Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Reka Tama Gegana | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Motivasi | Berdasarkan hasil penelitian penulis yaitu menggunakan metode statistik regresi linier sedrhana, |

| | | | | |
|---|-------------------------------|--|---|--|
| | | Bandung. | | diperoleh nilai koefisien determinasi (KD) sebesar 17,6% dengan koefisien nilai kolerasi sebesar 0,420. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. |
| 4 | Ongki prinanda, (2018) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Room Division Department Di Hotel Axana Padang | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Komunikasi Interpersonal | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja |
| 5 | Harun, (2014) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT PLN | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Komunikasi Interpersonal | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi produktivitas |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | | (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra, Dan Sulbar | | kerja. |
| 6 | Hijriyantomi Suyuthie, (2015) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Komunikasi Interpersonal | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum komunikasi interpersonal tergolong cukup baik dan produktivitas kerja tergolong cukup baik |
| 7 | Henny Sjafitri, Nelharosma, Lenny hasan (2019) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Komunikasi Interpersonal Semangat Kerja | Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan semangat kerja secara bersama- sama berpengaruh tehadap produktivitas kerja karyawan |
| 8 | Yesi Septina wati, (2019) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Bidan | Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Komunikasi Interpersonal Motivasi | Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal bepengaruh sinifikan dan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Puskesmas Jatinegara | | motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap produktivitas kerja |
| 9 | Khasa Nduru, Murahati Waruwu, (2022) | Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di PT Trikarya Cemerlang Medan | Dependen: Prouktivitas Kerja Independen: Motivasi Komunikasi | Berdasarkan hasil dari pembahasan dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan |

Sumber: suci (2016), devi (2015), fudin (2015), ongki (2018), harun (2014), hijriyantomi (2015), heny (2019), yesi (2019), khasa (2022), data diolah peneliti, 2023

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2017:60) kerangka konseptual adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian dan dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan agar keputusan yang diambil dapat lebih efektif. Berdasarkan landasan teori dan masalah penelitian, maka peneliti mengembangkan kerangka konsep penelitian yang akan diuji secara simultan dan parsial.

2.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja

Hasibuan dalam bukunya yang berjudul “Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah” (2018:216) mengemukakan teori penghubung antara motivasi dan produktivitas kerja: “motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi”.

Dalam hal ini peran motivasi sangat penting bagi pimpinan, karena dengan adanya motivasi ini diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Oleh karenanya kemampuan untuk memotivasi bawahan merupakan keterampilan manajerial yang perlu dikuasai oleh setiap pemimpin, dan pimpinan sendiri mempunyai tanggung jawab untuk membantu bawahannya melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Produktivitas seseorang tergantung pada motivasi orang tersebut terhadap pekerjaan yang dilakukan. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya. Demikian pula sebaliknya semakin kecil motivasi seseorang melakukan pekerjaan maka tingkat produktivitasnya semakin kecil.

2.3.2 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja

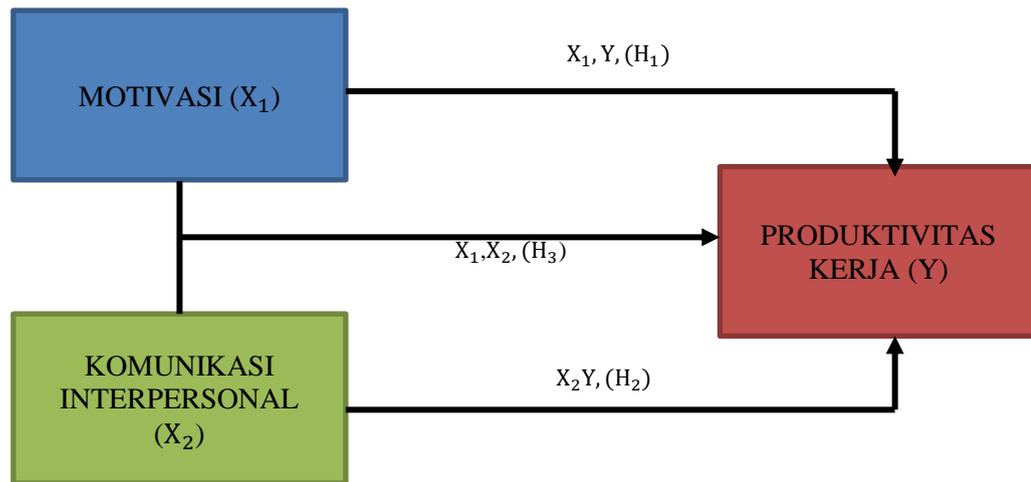
Menurut Slocum (2015:62) komunikasi interpersonal adalah pola arus komunikasi, hubungan dan pemahaman yang telah dikembangkan antara orang-orang, dan lebih berfokus kepada kekhususan yang bersifat pribadi dari pesan yang diterima sesuai dengan pengirim. Sedangkan menurut Stephen dan Mary Coulter (2013:162) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain.

Keterampilan pimpinan dan pegawai berkomunikasi dalam berbagai bentuk akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis. Komunikasi yang buruk dalam perusahaan bisa merusak hubungan perusahaan dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Rusaknya hubungan-hubungan dengan berbagai pihak akan merugikan perusahaan. Misanya, para pegawai sering melakukan kesalahan.

Hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan merupakan salah satu pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja karyawan. Selain hubungan antara

karyawan dan atasan, hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan lainnya harus baik. Komunikasi horizontal mampu meningkatkan koordinasi antar bagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Naga Hari Utama Medan.
2. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Naga Hari Utama Medan.
3. Motivasi dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Naga Hari Utama Medan.