

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Prestasi kerja atau kinerja adalah hasil yang dapat diukur yang dicapai oleh individu atau perusahaan dalam menjalankan tugas dan fungsi utamanya. Pengukuran kinerja sangat penting karena dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perusahaan atau karyawan dalam mencapai tujuan mereka. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, informasi tentang perusahaan lain dapat memberikan wawasan yang berharga untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kepuasan pengguna.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.¹ Karena kinerja yang baik merupakan perpaduan dari beberapa faktor untuk mencapai tingkat keberhasilan yang merupakan suatu pencapaian tujuan, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) untuk melakukan kinerja yang baik dilakukan dari beberapa faktor yaitu kemampuan yang mendukung, mempunyai tingkat usaha yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, dan mampu mepergunakan kesempatan yang ada untuk menambah nilai dari suatu pekerjaan yang dilakukan.

Pencapaian dalam suatu perusahaan senantiasa diupayakan peningkatannya karena meningkatnya kinerja tidak saja akan membawa pengaruh langsung kepada organisasi, namun akan berdampak terhadap peningkatan kemampuan karyawan. Selain itu kinerja yang meningkat akan menciptakan suasana lebih kondusif yang pada akhirnya menimbulkan persaingan yang sehat antar karyawan yang nampak pada pengembangan diri karyawan masing- masing. Dengan kata lain bila kinerja dapat diwujudkan, akan mendukung tercapainya tujuan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya menciptakan kecepatan, efektivitas dan efisiensi kerja di lingkungan perusahaan.

Manajemen Kinerja adalah suatu proses untuk mendapatkan pengertian mengenai suatu pencapaian serta bagaimana mengatur seseorang agar tercapainya

¹ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Erlangga, 2012)

tujuan.² Pencapaian kinerja yang baik diperlukan komunikasi yang jelas dan efektif dalam perusahaan. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan memberikan hal baik dalam melakukan pekerjaannya dan mempercepat pekerjaan tersebut selesai.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendalian yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya yang dibebankan kepadanya. Sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihindari sedini mungkin. Sikap-sikap karyawan dikenal memiliki kepuasan kerja, stress, dan frustrasi yang timbul oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan, dan sebagainya.³ Karyawan akan melakukan pekerjaan dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga akan menghasilkan pekerjaan yang baik. Kinerja yang baik terlihat dari keberhasilan sebuah organisasi.

Komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi yang merupakan suatu kegiatan penyampaian pesan secara intern didalam perusahaan. Komunikasi akan berjalan dengan baik jika arus penyampaian informasi dalam perusahaan tidak mengalami kendala dan jika komunikasi yang terjadi tidak baik maka akan menimbulkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi antar karyawan. Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan perusahaan tidak tercapai. Oleh karna itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya kinerja yang baik maka tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja

² Ma'arif, M., & Kartika, L, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia "Implementasi Menuju Organisasi Berkelanjutan"*. (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2021), hlm.8

³ Chasan Nafi', Endang Sri Indrawati, Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan CV. Elfa's Kudus, (Jurnal Empati, Agustus: 2017) Volume 7 (Nomor 3), Halaman 134 - 145

pegawai akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.⁴ Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.⁵ Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat disetting dalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Keuntungan dari komunikasi interpersonal secara lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika seseorang menginginkan melakukan dalam bentuk paparan ucapan secara lisan.

Pimpinan berperan penting di dalam perusahaan, karena pimpinan tersebut menangani permasalahan yang ada, masalah eksternal dan internal perusahaan, meningkatkan kinerja kerja pegawai juga salah satu dari tugasnya. Pimpinan mempengaruhi pegawai lainnya dengan menggunakan salah satu komunikasi yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan pemilik dan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara pemilik dan karyawan. Pencapaian suatu tujuan organisasi atas perusahaan tidak terlepas dari peran serta sumber daya manusia sebagai aktivitas perusahaan sebagaimana yang telah ditetapkan, sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan karyawan di dalam perusahaan merupakan salah satu sumber daya manusia yang sangat penting dan dapat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan.

⁴ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. (Bandung: Remaja Rosdakarya:2008), hal.3

⁵ Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti:2003), hal.4

Kembar ponsel adalah salah satu toko swasta yang berada di jalan Sisingamangaraja nomor 200 Medan. Kembar Ponsel termasuk toko yang terpercaya di Kota Medan karena telah berdiri sejak tahun 1999. Kembar ponsel selalu berusaha memberikan penawaran menarik dan pelayanan terbaik seperti kemudahan pembayaran, fleksibilitas pemesanan (bisa melalui website ataupun toko), fasilitas pengembalian produk, layanan konsumen dan layanan purna jual (after sales) yang terjamin karena memiliki kemitraan dan lisensi langsung untuk semua produk yang dijual. Dalam hal ini tentunya Kembar Ponsel memiliki cara sendiri dalam memberikan kepuasan terhadap karyawan agar karyawan terus memberikan hasil kerja terbaik. Pemilik menerapkan suatu gaya kepemimpinan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan perusahaan dengan membangkitkan Motivasi kerja para karyawan dengan baik sehingga bisa membantu perusahaan untuk mengembangkan visi dan misi perusahaannya. Pemilik memberikan contoh kepada para karyawannya dengan bertindak tegas sebagai seorang pemimpin agar tidak ada karyawan yang mengabaikan pekerjaannya.

Komunikasi interpersonal antara pemilik dan karyawan harus diperhatikan karena itu merupakan arah dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja. Komunikasi adalah hakikat nilai yang menjadi dasar kegiatan berorganisasi. Untuk dapat memaksimalkan peran sumber daya manusia, komunikasi yang baik harus dibentuk dalam suatu organisasi agar dapat diimplementasikan dan dijalankan sesuai tujuan perusahaan. Pemilik dapat mengarahkan karyawan untuk bekerja sebaik baiknya, mendorong dan memotivasi dengan adanya komunikasi yang terjalin di perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang “ Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Pemilik dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kembar Ponsel”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat rumusan masalah penelitian yaitu : “Bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi antara

pemilik dan karyawan dalam mempengaruhi kinerja karyawan di Kembar Ponsel Medan?”

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitiannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kembar Ponsel
2. Komunikasi interpersonal antara pemilik dan karyawan di Kembar Ponsel
3. Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Kembar Ponsel

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang terjadi antara pemilik dan karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk melakukan penelitian terkait dengan analisis komunikasi antara pemilik dan karyawan dalam meningkatkan kinerja.

b. Manfaat Praktis:

Beberapa manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah. Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam memperluas wawasan bagi pemilik Kembar Ponsel Medan dalam mengelola sumber daya manusia yang menyangkut komunikasi serta menambah konsep dan pemikiran baru

BAB II

URAIAN TEORITIS

KOMUNIKASI

1. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yakni “communicatus” yang berarti “berbagi” atau “bersama”. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan guna mencapai tujuan tertentu. Jadi di dalam proses komunikasi itu pada tiap prosesnya terdapat banyaknya arti dalam pembahasan, dan semua tergantung persepsi komunikan dalam menanggapinya. Menurut Agus M.Hardjana “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”.⁶

Menurut Deddy Mulyana “Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”.⁷ Menurut Harold Lasswell komunikasi adalah satu arah yang berguna untuk menjawab suatu pertanyaan, Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect (Siapa mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa dan berefek apa). Sehingga dengan definisi tersebut dapat diturunkan menjadi lima unsur komunikasi yang akan saling bergantung satu dengan lainnya yaitu *source* (komunikator), *message* (pesan), *channel* (media), *receiver* (komunikan) dan *effect* (efek).⁸

⁶ Agus M.Hardjana, 2016. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. hal 15

⁷ Mulyana, Deddy 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hal 11.

⁸ *Ibid* hal 67-71.

2. Fungsi Komunikasi

Terdapat empat fungsi komunikasi adalah:

-Menginformasikan (*to inform*): Yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

-Mendidik (*to educate*) yaitu: fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan. Melalui komunikasi, manusia dalam masyarakat dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

-Menghibur (*to entertain*) yaitu: Fungsi komunikasi selain menyampaikan pendidikan dan mempengaruhi, komunikasi juga berfungsi untuk memberi hiburan atau menghibur orang lain.

-Mempengaruhi (*to influence*) yaitu: fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan.⁹

3. Tujuan Komunikasi

Setiap individu yang berkomunikasi pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan komunikasi adalah lawan bicara agar mengerti dan memahami maksud makna pesan yang disampaikan. Menurut Effendy ada empat tujuan komunikasi, yaitu:

- Mengubah Sikap (*to Change The Attitude*), yaitu sikap individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.

- Mengubah Pendapat Atau Opini (*to Change Opinion*), yaitu pendapat individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.

⁹ Lutfi Basit Dosen, *FUNGSI KOMUNIKASI*, n.d., <https://id.wikipedia.org>.

- Mengubah perilaku (*to Change The Behavior*), yaitu perilaku individu atau sekelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang diterima.
- Mengubah masyarakat (*to Change The Society*), yaitu tingkat social individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.¹⁰

4. Unsur Unsur Komunikasi

Unsur-unsur komunikasi adalah komponen-komponen dasar yang membentuk proses komunikasi. Terdapat lima unsur pokok dalam komunikasi yang dikenal dengan model komunikasi Shannon-Weaver, yang merupakan salah satu model paling dikenal dalam studi komunikasi. Berikut adalah unsur-unsur komunikasi secara lengkap:

-Pengirim (Sender)

Pengirim adalah individu atau entitas yang menginisiasi proses komunikasi dengan membuat pesan yang akan dikirimkan kepada penerima. Pengirim memutuskan pesan apa yang ingin disampaikan dan memilih media yang sesuai untuk mengirimkannya.

-Pesan (Message)

Pesan adalah informasi yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan bisa berupa teks, suara, gambar, atau kombinasi dari semuanya. Pesan harus dirancang sedemikian rupa agar bisa dimengerti oleh penerima.

-Media Komunikasi (Communication Channel)

Media komunikasi adalah jalur fisik atau teknologi yang digunakan untuk mentransmisikan pesan dari pengirim ke penerima. Contohnya meliputi percakapan langsung, telepon, surat, email, media sosial, dan lain-lain.

-Penerima (Receiver)

¹⁰ Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti 27

Penerima adalah individu atau kelompok yang menerima pesan yang telah dikirimkan oleh pengirim. Penerima harus memiliki kemampuan untuk memahami pesan yang diterima.

-Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah tanggapan atau respons yang diberikan oleh penerima kepada pengirim setelah menerima dan memahami pesan. Umpan balik penting untuk memastikan bahwa pesan telah diterima dengan benar dan untuk mengevaluasi keberhasilan komunikasi.¹¹

5. Bentuk- Bentuk Komunikasi

Bentuk-bentuk komunikasi menurut Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, diantaranya:

- Komunikasi Intrapribadi (*Intrapersonal Communication*)

Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik disadari atau tidak. Contohnya berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin ilmu komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini inheren dalam komunikasi dua-orang, tiga-orang, dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan dirisendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain. bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.¹²

- Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang- orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Sebagai komunikasi yang paling

¹¹ <https://fisip.umsu.ac.id/pengertian-komunikasi-dan-unsur-unsurnya/>

¹² Deddy Mulyana.2010.Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.hal 80

lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi.

- Komunikasi Kelompok (*group communication*)

Komunikasi kelompok merupakan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu dengan lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecah masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil tersebut.

- Komunikasi Publik (*public communication*)

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum). Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang. Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk.¹³

- Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*)

Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan

¹³ *ibid hal 81-82*

komunikasi horisontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk gosip.

- Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah), maupun elektronik (radio, televisi), yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesannya bersifat umum, disampaikan secara cepat, serentak, dan selintas (khususnya media elektronik).¹⁴

2.2 Komunikasi Interpersonal

1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah sebuah komunikasi atau proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Sebenarnya komunikasi interpersonal bisa terjadi dimana saja seperti ketika menonton film, belajar, dan bekerja. Komunikasi interpersonal juga bisa disebut sebagai komunikasi antarpribadi. Efektivitas antarpribadi ditentukan oleh seberapa jelas pesan yang disampaikan.

Pengertian komunikasi interpersonal menurut para ahli.

- Joseph A. Devito, sebagaimana dikutip dari jurnal Proses Komunikasi Interpersonal antara Guru dengan Murid Penyandang Autis di Kursus Piano Sforzando Surabaya, menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan secara verbal maupun nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi.
- Menurut R. Wayne Pace, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara

¹⁴ *Ibid hal 83.*

tatap muka. Ini memungkinkan komunikator menyampaikan pesan secara langsung dan komunikan menanggapi pada saat yang bersamaan.

- Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar menuliskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarmanusia secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun nonverbal¹⁵.
- Barnlund Barnlund mengartikan komunikasi interpersonal sebagai pertemuan dua orang atau lebih yang terjadi secara spontan dan tidak terstruktur.
- Everett M. Rogers berpendapat komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antar beberapa individu.
- John Stewart dan Gary D'Angelo mengatakan Komunikasi interpersonal berpusat pada kualitas komunikasi antarpartisipan. Partisipan berhubungan satu sama lain lebih sebagai person (unik, mampu memilih, mempunyai perasaan, bermanfaat, dan merefleksikan diri sendiri) dari pada sebagai objek atau benda (dapat dipertukarkan, terukur, secara otomatis merespon rancangan dan kurang kesadaran diri).
- Menurut Dean Barnlund Komunikasi interpersonal sebagai orang-orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial informal yang melakukan interaksi terfokus lewat pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan.
- Agus M. Hardjana berpendapat Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula.¹⁶

¹⁵ Deddy Mulyana, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Bandung : Remaja Rosdakarya: 2010)

¹⁶ <https://umsu.ac.id/komunikasi-interpersonal-pengertian-contoh/>

2. Tipe Komunikasi Interpersonal

Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Deddy Mulyana dan Gembirasari menjelaskan bahwa komunikasi antarmanusia muncul dalam beberapa tipe situasi yang berbeda yaitu sebagai berikut¹⁷:

A. Komunikasi dua orang

Komunikasi dua orang atau diadik mencakup segala jenis hubungan antarpribadi, antara satu orang dengan orang lain, mulai dari hubungan paling singkat biasa sampai hubungan yang bertahan lama dan mendalam, misalnya komunikasi diadik pimpinan dan bawahan. Ciri komunikasi diadik adalah pihak-pihak yang terlibat komunikasi dua orang yang berlangsung singkat, karena diantara dua orang itu hanya saling memandang, tegur sapa, tersenyum, dan sebagainya.

B. Wawancara

Wawancara adalah salah satu tipe komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya seorang pimpinan mewawancarai karyawan yang menjadi bawahannya untuk mencari informasi mengenai pelaksanaan suatu pekerjaan. Dalam komunikasi interpersonal tipe wawancara ini, arah distribusi pesan bersifat relatif tetap.¹⁸

C. Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil merupakan salah satu tipe komunikasi interpersonal, dimana beberapa orang terlibat dalam suatu pembicaraan, percakapan, diskusi, musyawarah dan sebagainya. Istilah kelompok kecil memiliki tiga makna:

- (1) jumlah kelompok sedikit
- (2) para anggota kelompok saling mengenal dengan baik;

¹⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya:2005)

¹⁸ Siska Eka Pratiwi and Umar Farouk, "Effective of Interpersonal Communication At PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang," *Jurnal Admisi & Bisnis* 18, no. 1 (2017): 19–30.

(3) pesan yang dikomunikasikan bersifat unik, khusus dan terbatas bagi anggota.¹⁹

3. Unsur Unsur Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri Dalam berkomunikasi antarpersonal terdapat beberapa unsur dari sebuah proses komunikasi, yaitu:

A. Sumber

Sumber merupakan pengirim dalam komunikasi antarpersonal yang merupakan awal mula dari sebuah informasi, atau orang yang menjadi dasar sebuah pesan. Dalam mengirim pesan maka baiknya kita memiliki:

- 1) *the idea* atau gagasan serta maksud untuk menyampaikan pesan.
- 2) *conveying the message*, yaitu bermacam-macam cara untuk menyampaikan pesan. Misalnya dilakukan secara lisan dan juga tertulis.
- 3) *interpretation* atau juga kemampuan untuk menafsirkan pesan, sehingga lebih mudah pesan saat disampaikan kepada penerima.

B. Encoding

Encoding merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak disampaikan sehingga pesan yang akan disampaikan akan dapat dimengerti secara baik dan benar. Dalam proses encoding ini ia dapat merumuskan sebuah pesan yang terjadi di dalam pikiran dari komunikator. Serta komunikator tidak hanya mengartikan sebuah ide, gagasan serta pikiran saja, akan tetapi ia juga dapat memutuskan media yang akan digunakan sebagai penyalur sebuah pesan tersebut.²⁰

C. Pesan

Pesan merupakan ide, pikiran atau perasaan yang akan dan ingin disampaikan oleh pengirim atau sumber kepada penerima. Pesan juga merupakan maksud yang berbentuk sinyal, yaitu:

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Liliweri. 2015. *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal 65

- 1) sinyal parallel, yaitu proses yang terjadi dengan tatap muka, serta suara digerakkan dan menampilkan makna yang berbeda.
- 2) sinyal serial, yang tampil dalam bentuk suara dan juga isyarat yang berubah menjadi sinyal elektronik, gelombang radio atau kata-kata dan juga gambar.

D. Saluran

Saluran merupakan sarana dimana pesan yang bergerak merupakan sumber dan dasar dari penerima bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain atau dari satu orang ke orang yang lain. Dalam komunikasi antarpersonal tatap muka, saluran tampil melalui (a) mulut (suara), bahasa tubuh (gesture), (b) udara (suara) serta cahaya (gesture).

E. Decoding

Decoding merupakan proses yang di lakukan oleh penerima (decoder) agar pesan tersebut bermakna sebagaimana maksud dari pengirim.

F. Penerima

Penerima merupakan orang yang akan menerima pesan tentang suatu objek dan juga kejadian tertentu yang di rasakan dan di tafsirkan oleh pengirim dengan sedemikian rupa sehingga pesan yang di tafsirkan tersebut sama dengan yang di maksudkan oleh pengirim.²¹

G. Gangguan

Gangguan merupakan hambatan pada proses komunikasi dari pengirim kepada penerima, gangguan terdiri dari gangguan internal, yaitu bersifat seperti kelelahan, kurang terampil, dan juga emosi dan gangguan eksternal, yaitu bersifat kebisingan serta gangguan lingkungan.

H. Umpan balik

²¹ *ibid Hal 68*

Umpan balik merupakan respons atau pengakuan dari penerima untuk pesan-pesan yang berasal dari komunikator kepada komunikan. Menurut Keyton ada 3 bentuk umpan balik, yaitu

- *Descriptive feedback*, yaitu umpan balik yang mengidentifikasi atau menggambarkan bagaimana cara seseorang berkomunikasi.
- *Evaluative feedback*, yaitu umpan balik yang mengevaluasi cara seseorang berkomunikasi.
- *Prescriptive feedback*, yaitu umpan balik yang memberikan perilaku yang seharusnya akan dilakukan.

I. Konteks

Konteks merupakan cara menerangkan situasi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi.²²

4. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Dalam melakukan sesuatu, manusia pasti memiliki fungsi dan tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut juga berlaku pada aktivitas komunikasi. Tujuan merupakan sesuatu yang ingin dicapai melalui peran dan fungsi tertentu. Sedangkan fungsi merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan dan fungsi merupakan hal yang berkaitan. Dikutip dari buku Komunikasi Antar Personal (2015) karya Alo Liliweri, tujuan dan fungsi dari komunikasi pada manusia secara umum adalah:

- * Mengirimkan (*to inform*) dan mengetahui (*informed*) informasi
- * Menyatakan (*to express*) dan menghayati perasaan
- * Menghibur (*to entertain*) dan menikmati (*enjoy*)
- * Mendidik (*to educate*) dan menambah pengetahuan (*educated*)

²² *Ibid Hal 70*

* Memengaruhi (*to persuade*) dan perubahan sikap (*attitude changes*)

* Mempertemukan berbagai harapan sosial (*to integrate various expectation*) dan terjadi proses integrasi sosial (*integrated expectation*).²³

Tujuan komunikasi Pada umumnya komunikasi mempunyai beberapa tujuan, antara lain :

- 1) Perubahan sikap (*attitude change*).
- 2) Perubahan pendapat (*opinion change*).
- 3) Perubahan perilaku (*behavior change*).
- 4) Perubahan sosial (*social change*).²⁴

5. Ciri -Ciri Komunikasi Interpersonal

De Vito (1976) mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi mengandung lima ciri sebagai berikut:

- (1) keterbukaan atau openness.
- (2) empati (empathy).
- (3) dukungan (supportiveness).
- (4) perasaan positif (positiveness).
- (5) kesamaan (equality).

Evert M. Rogers dalam Depari (1988) menyebutkan beberapa ciri komunikasi menyebutkan antarpribadi, yaitu:

- (1) arus pesan cenderung dua arah.
- (2) konteks komunikasi adalah tatap muka.
- (3) tingkat umpan balik yang tinggi.

²³ <https://www.kompas.com/skola/read/2022/09/09/133000269/komunikasi-interpersonal--tujuan-dan-fungsi?page=all>

²⁴ Onong Uchjana Effendy 2004, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,), hal 8.

- (4) kemampuan untuk mengatasi tingkat selektivitas (terutama "selective exposure") sangat tinggi.
- (5) kecepatan untuk menjangkau sasaran yang besar sangat lamban.
- (6) efek yang terjadi antara lain perubahan sikap.²⁵

Dari berbagai pendapat, Reardon (1987), Effendy (1986), Porter dan Samovar (1982) dapat ditunjukkan tujuh ciri yang komunikasi antarpribadi yakni,

- (1) melibatkan perilaku melalui pesan verbal dan nonverbal;
- (2) melibatkan pernyataan/ungkapan yang spontan, scripted, dan contrived.
- (3) bersifat dinamis, bukan statis.
- (4) melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan pesan yang harus berkaitan).
- (5) dipandu oleh tata aturan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik.
- (6) meliputi kegiatan dan Tindakan.
- (7) komunikasi antarpribadi melibatkan persuasi.²⁶

6. Proses-proses Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal tersusun dari banyak proses yang saling terkait, terdiri dari produksi pesan, pengolahan pesan, koordinasi interaksi, dan persepsi sosial. Produksi pesan adalah proses menghasilkan perilaku verbal dan perilaku nonverbal yang dimaksudkan untuk menyampaikan suatu keadaan batin kepada orang lain guna mencapai tujuan-tujuan sosial. Pengolahan pesan-pesan tersebut meliputi menginterpretasikan perilaku komunikatif orang lain dalam upaya memahami makna perilaku dan implikasi-implikasi perilaku mereka.

Koordinasi interaksi adalah proses menyelaraskan aktivitas produksi pesan dan pengolahan pesan (juga dengan perilaku-perilaku lainnya) sepanjang

²⁵ Alo, Liliweri. (2024). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti hal 13

²⁶ *ibid* hal 28

belangsungnya sebuah episode sosial sehingga menghasilkan pertukaran yang lancar dan koheren. Terakhir, persepsi sosial adalah kumpulan proses yang kita jalani untuk memaknai dunia sosial, termasuk menyelami diri kita sendiri, orang lain, hubungan sosial, dan pranata sosial.²⁷

7. Pola Komunikasi Interpersonal

Pola komunikasi merujuk pada cara atau hubungan yang berkembang antara dua orang atau lebih ketika pesan-pesan disampaikan dan diterima dengan tujuan agar pesan tersebut dapat dipahami dengan benar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pola komunikasi dijelaskan sebagai model, sistem, atau metode yang digunakan dalam berkomunikasi.

Menurut Devito, di sisi lain, mengidentifikasi beberapa jenis pola komunikasi, termasuk:

1) Pola komunikasi Primer

Pola komunikasi primer adalah tahapan di mana komunikator membimbing pesan kepada komunikan dengan memanfaatkan simbol sebagai medium atau sarana komunikasi. Dalam jenis pola ini, terdapat dua bentuk simbol, yakni simbol verbal dan simbol non-verbal.

2) Pola Komunikasi Skunder

Pola komunikasi sekunder adalah tahap di mana komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan menggunakan alat atau medium kedua setelah menggunakan simbol pada medium pertama. Penggunaan medium tambahan ini diperlukan oleh komunikator ketika komunikasi yang dituju memiliki jarak yang jauh atau melibatkan banyak penerima pesan.²⁸

3) Pola Komunikasi Linier

²⁷ Breger Charles, Roloff Michael & Ewoldsen David. 2014. *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusa Media hal 217

²⁸ Hendri Gunawan, *Jenis Pola Komunikasi Orang Tua Dengan Anak Perokok Aktif Di Desa Jembangan Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara, Volume 1, eJournal Ilmu Komunikasi, 2013, Hal. 223*

Pola komunikasi linear mengacu pada proses yang berlangsung secara berurutan dan searah, mengalir dari satu titik menuju titik akhir atau tujuan. Dalam konteks komunikasi, pola komunikasi linear terjadi ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan sebagai tujuan akhir. Meskipun pola komunikasi ini sering terjadi dalam komunikasi tatap muka, itu juga dapat terjadi melalui berbagai media komunikasi lainnya.

4) Pola Komunikasi Sirkular

Secara literal, istilah "sirkular" mengindikasikan bentuk bulat, melingkar, atau mengelilingi sesuatu. Dalam konteks proses komunikasi sirkular, terdapat elemen umpan balik, yang mencakup aliran informasi dari komunikan kembali ke komunikator, yang berperan sebagai faktor yang sangat menentukan kesuksesan dalam komunikasi.²⁹

8. Faktor- Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal

Halloran (1980) mengemukakan manusia berkomunikasi dengan orang lain karena didorong oleh beberapa faktor, yakni:

- (1) perbedaan antarpribadi.
- (2) pemenuhan kekurangan.
- (3) perbedaan motivasi antarmanusia.
- (4) pemenuhan akan harga diri
- (5) kebutuhan atas pengakuan orang lain.

Casagrande (1986) juga berpendapat, manusia berkomunikasi karena:

- (1) memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan.
- (2) dia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap.

²⁹ *ibid*

(3) dia ingin berinteraksi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu, dan mengantisipasi masa depan .

(4) dia ingin menciptakan hubungan baru.³⁰

9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Kadar atau kualitas komunikasi interpersonal bersifat dinamis. Pada saat berada pada kadar baik tampak adanya keharmonisan, kebersamaan dan kerjasama yang menyenangkan. Sebaliknya pada saat berada pada kadar yang kurang baik tampak adanya perbedaan dan kekecewaan. Perbedaan itu pada mulanya bersifat laten atau tersembunyi. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Jalaluddin Rakhmat (2007) adalah sebagai berikut:

a. Percaya (trust). Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko.

b. Kejujuran. Kejujuran adalah faktor yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain.

c. Sikap suportif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik.

d. Sikap terbuka. Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatis (tertutup).

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar komunikasi interpersonal menurut Suranto (2011) adalah toleransi, sikap menghargai orang

³⁰ Alo, Liliweri. (2024). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti hal 45

lain, sikap mendukung, bukan sikap bertahan, sikap terbuka, .kepercayaan, keakraban, kesejajaran, respon, dan suasana emosional.³¹

10. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Menurut Ropiani (2017) Faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi adalah sebagai berikut:

- a) Komunikator komunikator gagap (hambatan biologis), komunikator tidak kredibel/tidak berwibawa dan kurang memahami karakteristik komunikan (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain) atau komunikator yang gugup (hambatan psikologis), perempuan tidak bersedia terbuka terhadap lawan bicaranya yang laki-laki (hambatan gender).
- b) Komunikan yang mengalami gangguan pendengaran (hambatan biologis), komunikan yang tidak berkonsentrasi dengan pembicaraan (hambatan psikologis), seorang perempuan akan tersipu malu jika membicarakan masalah seksual dengan seorang lelaki (hambatan gender).
- c) Komunikator dan komunikan kurang memahami latar belakang sosial budaya yang berlaku sehingga dapat melahirkan perbedaan persepsi.
- d) Komunikator dan komunikan saling berprasangka buruk yang dapat mendorong ke arah sikap apatis dan penolakan.
- e) Komunikasi berjalan satu arah dari komunikator ke komunikan secara terus menerus sehingga komunikan tidak memiliki kesempatan meminta penjelasan.
- f) Komunikasi hanya berupa penjelasan verbal/kata-kata sehingga membosankan.
- g) Tidak digunakannya media yang tepat atau terdapat masalah pada teknologi komunikasi (microphone, telepon, power point, dan lain sebagainya).
- h) Perbedaan bahasa sehingga menyebabkan perbedaan penafsiran pada simbol-simbol tertentu. Jadi faktor penghambat komunikasi ialah komunikan gagap seakan

³¹ Eka Pratiwi and Farouk, "Effective of Interpersonal Communication At PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang."

dia tidak memiliki kewibawaan di dalam dirinya, komunikasi kurang konsentrasi sehingga mengalami perbedaan persepsi, komunikasi terlalu serius sehingga membosankan, perbedaan bahasa sehingga membuat sulit untuk dimengerti.³²

11. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Kadar atau kualitas komunikasi interpersonal bersifat dinamis. Pada saat berada pada kadar baik tampak adanya keharmonisan, kebersamaan dan kerjasama yang menyenangkan. Sebaliknya pada saat berada pada kadar yang kurang baik tampak adanya perbedaan dan kekecewaan. Perbedaan itu pada mulanya bersifat laten atau tersembunyi. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Jalaluddin Rakhmat (2007) adalah sebagai berikut:

- a. Percaya (trust). Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko.
- b. Kejujuran. Kejujuran adalah faktor yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain.
- c. Sikap suportif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik.
- d. Sikap terbuka. Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatis (tertutup).³³

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar komunikasi interpersonal menurut Suranto (2011) adalah toleransi, sikap menghargai orang

³² M Rahman, Zainal Fauzi, and Rudi Haryadi, "Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal Pada Siswa Di Smp Negeri 23 Banjarmasin," *Jurnal Mahasiswa* (2020): 1–5, <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR>.

³³ Eka Pratiwi and Farouk, "Effective of Interpersonal Communication At PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang."

lain, sikap mendukung, bukan sikap bertahan, sikap terbuka, .kepercayaan, keakraban, kesejajaran, respon, dan suasana emosional.³⁴

12. Pentingnya Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam membentuk kebahagiaan hidup seseorang, seperti yang ditunjukkan oleh Johnson yang mengidentifikasi sejumlah peran yang dimainkan oleh komunikasi interpersonal.

1) Komunikasi interpersonal berperan dalam pembentukan aspek intelektual dan sosial individu. Seiring dengan perkembangan dari masa bayi hingga dewasa, ketergantungan dan komunikasi pertama terpusat pada ibu, kemudian meluas seiring bertambahnya usia. Kualitas komunikasi dengan orang lain memainkan peran kunci dalam pembentukan perkembangan intelektual dan sosial seseorang.

2) Cara seorang anak berbicara dan berinteraksi dengan orang lain membentuk hubungan tersebut. Anak akan memperhatikan dan menuliskan bagaimana tanggapan orang lain ketika ia berbicara, baik disadari atau tidak. Cara orang memperlakukan anak memengaruhi perasaan anak terhadap dirinya sendiri. Orang dapat mempelajari dan memahami jati diri mereka serta mencari tahu siapa diri mereka dengan berbicara kepada orang lain.

3) Anak-anak perlu membandingkan pandangan mereka sendiri tentang realitas dengan pandangan orang lain untuk memahami dunia sosial di sekitar mereka dan melihat seberapa benar pemikiran dan gagasan mereka. Anda hanya dapat membuat perbandingan sosial seperti ini dengan berbicara dengan orang lain.

4) Cara kebanyakan orang berbicara atau berinteraksi dengan orang lain dapat berdampak pada kesehatan mentalnya. Hubungan dengan orang lain dipenuhi dengan masalah, hal ini dapat menyebabkan kecemasan, kesedihan, penderitaan, hingga pada akhirnya frustrasi. Jika individu tersebut mulai menarik diri dan menghindari interaksi sosial, rasa kesepian dapat menimbulkan penderitaan,

³⁴ *Ibid.*

yang tidak hanya merugikan secara emosional atau mental, tetapi juga berdampak pada kesehatan fisiknya.³⁵

Orang membutuhkan pengakuan dari orang lain sebagai bentuk konfirmasi untuk merasakan kebahagiaan, dimana orang tersebut diakui sebagai normal, sehat, dan bahagia oleh orang lain.

13. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Sondang (2001) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka semakin tinggi efektivitasnya. Sedangkan menurut Abdurahman (2003), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Efektivitas Komunikasi Interpersonal adalah suatu gambaran keberhasilan respon umpan balik dari komunikan dan komunikator dalam melakukan komunikasi interpersonal. Efektivitas Komunikasi Interpersonal dapat diukur dengan menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar hubungan interpersonal.³⁶

Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang baik kuantitas maupun kualitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja dan motivasi pegawai. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan

³⁵ Roem, Elva Ronaning dan Sarmiati. 2019. *Komunikasi Interpersonal*. IRDH. Malang. Hal. 6

³⁶ Eka Pratiwi and Farouk, "Effective of Interpersonal Communication At PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang."

kerjanya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik.³⁷

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan kata lain bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.³⁸ Menurut Siagian kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan job description-nya.³⁹ Pengertian kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan job description mereka masing-masing.

Kinerja pegawai perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan memperoleh hasil kerja yang bermutu seperti diuraikan diatas akan lebih mudah tercapai apabila pimpinan dan manajemen perusahaan memberikan contoh yang baik serta melakukan bimbingan, pendidikan dan latihan kepada para pegawai, dan yang paling utama adalah menerapkan falsafah perusahaan sehingga mempermudah pemahaman pegawai atas keinginan-keinginan pimpinan.

Unsur-unsur yang perlu digunakan dalam mengukur kinerja pegawai adalah sebagai berikut: ⁴⁰

1. Kedisiplinan, adalah menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan.

³⁷ Masrukhin dan Waridin. 2006. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 7, No. 2

³⁸ Malayu Hasibuan S. P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (PT Bumi Aksara: Jakarta: 2010)

³⁹ Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. (PT Rineka Cipta: Jakarta: 2009)

⁴⁰ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. (Yogyakarta. STIE YKPN: 2008)

2. Tanggung jawab pekerjaan, adalah menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.
3. Kejujuran, adalah menilai kejujuran dalam menjalankan tugas-tugasnya.
4. Kemampuan bekerjasama, adalah menilai kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lain sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
5. Kesetiaan, adalah menilai kesetiaan pegawai dalam pekerjaan dan jabatan dalam suatu organisasi.
6. Ketelitian, adalah menilai ketelitian dalam menjalankan penyelesaian pekerjaan.
7. Inisiatif, adalah menilai kemampuan pegawai dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya.
8. Kecakapan, adalah menilai hasil kerja pegawai baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan.
9. Kepemimpinan, adalah menilai kemampuan pegawai untuk memimpin dan memotivasi orang lain untuk bekerja.

Keberhasilan kerja pegawai dalam rangka mencapai suatu kinerja yang baik di satu hal tergantung kepada keterampilan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dinyatakan dalam bentuk disiplin dan moral kerja. Disamping itu, dalam suatu organisasi kerja, keberhasilan kerja tidak sekedar tergantung pada pegawai yang bertugas secara operasional dalam usaha menghasilkan sesuatu. Dalam hal ini sangat penting peran para pimpinan sebagai pihak yang berwenang menetapkan kebijakan, peraturan termasuk dalam mendorong dan membantu dalam meningkatkan kinerja.

Upaya meningkatkan kinerja harus dimulai dari upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi, agar sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran pegawai yang bersangkutan sehingga diharapkan akan berkembang perasaan bertanggungjawab dan partisipasi terhadap pekerjaan.

2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

a. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan dan manfaat diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

2. Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang. Sedangkan tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja karyawan adalah sesuatu yang menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

b. Manfaat Penilaian Kinerja

Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia sependapat bahwa penilaian ini merupakan bagian penting dari seluruh proses keorganisasian karyawan yang bersangkutan. Hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir.

Dan bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.

3. Standar Kinerja

Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja. Standar kinerja merupakan tolak ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif. Terdapat perbedaan pendapat diantara para ahli tentang arti sebenarnya standar kinerja. Beberapa menggunakan definisi sebagai

"kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan baik". Sementara lainnya menggunakan definisi "kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan cara yang dapat diterima".⁴¹

Terdapat dua maksud diperlukannya standar kinerja. Pertama, membimbing perilaku pekerja untuk menyelesaikan standar yang telah dibangun. Kedua, menyediakan dasar bagi kinerja pekerja dapat dinilai secara efektif dan jujur. Standar kinerja membantu manajer dan pekerja agar lebih mudah memonitor kinerja dan digunakan sebagai dasar evaluasi.

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Prawisentono (1998) mengatakan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Efektifitas dan Efisiensi

Menurut Bernald dalam Prawisentono (1999) bahwa bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif, tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dan kegiatan mempunyai nilai yang penting dibandingkan hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan, walaupun efektif hal tersebut tidak efisien. Efektifitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dan cepat sedangkan efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna mencapai hasil yang optimum. Maula (2001) mengatakan bahwa efektifitas adalah kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan efisiensi adalah kemampuan suatu unit dalam meminimalisir sumber daya. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan yang dimaksud efektif apabila mencapai tujuan dan dikatakan efisien apabila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Weber dalam Ahmad "Otoritas adalah bagian dari suatu kekuasaan, mengandung unsur perintah sekaligus ada unsur kontrol." "Otoritas adalah bentuk kekuasaan dan wewenang seseorang atas diri orang lain." dan "Tanggung jawab adalah tekanan

⁴¹ Kirkpatrick, D.L. & Kirkpatrick, J.D. (2008). *Evaluating Training Programs (Third edition PDF e-book ISBN 978-1-57675-796-3)*. San Fransisco: Berrett-Koehler Publisher

sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.”⁴² Menyimpulkan pendapat di atas, otoritas adalah wewenang yang dimiliki oleh seseorang untuk memerintah orang lain (bawahannya) untuk melaksanakan yang terbebaskan kepada masing-masing bawahan dalam suatu organisasi. Wewenang tersebut mempunyai batas-batas tentang apa yang boleh dilakukan dan yang tidak dapat dipisahkan atau akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

3. Disiplin

Menurut Nitisemito dalam Tohardi (2002) disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin adalah ketaatan yang sifatnya interpersonal tidak memakai perasaan dan tidak memakai perhitungan, pamrih atau kepentingan pribadi, disiplin adalah satu-satunya jalan atau sarana untuk memperhatikan adanya eksistensi pada organisasi. Handoko (1990) mengemukakan bahwa disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk menaati setiap peraturan atau hukum yang berlaku dalam suatu instansi atau organisasi.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, berita-berita yang disampaikan, misalnya buah pikiran, uraian suatu hal atas kesan-kesan. Wujud berita itu dapat merupakan suatu perintah, permohonan, pertanyaan atau cara-cara perbuatan lainnya.⁴³ Sistem-sistem penglihatan misalnya surat, gambar, dapat pula dengan sistem komunikasi (audio Visual) misalnya penggunaan video dan televisi. Istilah Communication kadang-kadang diartikan sebagai berita yang disampaikan atau alat-alat komunikasi yang menghubungkan tempat-tempat, misalnya jalan-jalan kereta api, telegraf. Komunikasi adalah dinamikanya manajemen yang bersifat dinamik dan manajemen adalah komunikasi sehingga dalam suatu organisasi yang terpenting adalah kemampuan manajer dalam berkomunikasi yang mampu

⁴² Rustan S Ahmad, (2007) . *Perilaku Komunikasi Orang Bugis Dalam Hubungan Antar Manusia Menurut Islam*. Disertasi, PPS Universitas Hasanuddin. Makassar

⁴³ Winarno Surakhmad. (2006). *Pengantar Interaksi Mengajar Belajar*. Bandung: Tarsito

meningkatkan kinerja karyawan. Dari kesimpulan pendapat di atas, maka komunikasi merupakan inti bagi setiap kegiatan yang terorganisasi sehingga tanpa komunikasi tidak akan terjadi atau terbentuknya suatu organisasi.

5. Inisiatif

Robert E. Quin dalam Prawirosentono (1999) bahwa Inisiatif seseorang (atasan atau karyawan atasan) berkaitan dengan daya fikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu berkaitan dengan tujuan organisasi. Inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong, kemajuan yang akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi bersangkutan. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan demikian inisiatif karyawan sangat dibutuhkan dalam upaya penyelesaian suatu pekerjaan, tanpa inisiatif pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan secara efektif dan efisien.

5. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dalam Tjiong Fei Lie (2006), indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator yaitu:

1. Kualitas, Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas pada keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, sebuah jumlah yang dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya sesuai komitmen kerja. Kemandirian juga merupakan

suatu tingkat di mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

6. Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi antarpribadi terhadap kinerja karyawan adalah komunikasi yang dilakukan pada lingkungan perusahaan yang sifatnya bermacam-macam. Namun, komunikasi antarpribadi merupakan suatu cara dalam melakukan pertukaran informasi yang sifatnya efektif dan dapat menunjang tercapainya suatu tujuan. Memperbaiki komunikasi karyawan berarti memperbaiki kinerja karyawan. Menurut skripsi BRI Jamsostek, pandangan tersebut mengisyaratkan diterimanya konsep-konsep sebagai berikut:

- a) Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan di dalam suatu perusahaan. Ketika karyawan itu berharap dapat bekerja dalam sebuah manajemen yang efisien, maka di dalamnya mesti dilakukan langkah-langkah komunikasi internal secara terencana.
- b) Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan dan meningkatkan kemajuan karyawan.
- c) Karyawan yang baik ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai macam komponen. Senantiasa terjadi komunikasi, kerjasama, saling koreksi dan terdapat sistem pembagian tugas antarkomponen tersebut.
- d) Karyawan dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka karyawan tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat.

Komunikasi antarpribadi ialah sebuah wujud dalam pertukaran informasi di mana dalam lingkungan kantor sering kurang diperhatikan, padahal peranannya amat kuat dalam meningkatkan komunikasi antarpribadi, misalnya saja jika pimpinan menemukan sebuah konflik dalam kantor, maka sikap yang ditempuh adalah membuat pendekatan dan mencari penyebabnya apa, bagaimana, dan kenapa hal tersebut dapat terjadi.

Hal-hal di atas tidak akan tercapai apabila tidak ada komunikasi dari hati ke hati, selain itu tentunya pimpinan sebelum terpilih menjadi atasan memiliki sifat dan sikap untuk dapat merasakan apa yang dialami oleh orang lain lalu memberikan dorongan yang bersifat membangkitkan keinginan kerja karyawan.

Dalam perusahaan setiap karyawan membutuhkan orang lain untuk berinteraksi. Hakikatnya ialah sebagian besar pribadi manusia terbentuk melalui hasil intergrasi sosial dengan sesamanya. Meningkatnya kinerja karyawan secara perorangan akan mendukung kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feedback yang tepat sesuai harapan dan tujuan yang telah ditentukan.

2.1 Teori Penelitian

Teori Penelitian merupakan salah satu bagian dari sebuah penelitian yang menjadi tempat bagi seorang peneliti untuk memberikan penjelasan terkait dengan pokok masalah yang akan diteliti dalam penelitiannya. Teori tersebut nantinya akan menjadi pendukung dan membantu peneliti dalam mengatasi permasalahan dari sebuah penelitian.

-Teori Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph De Vito, dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* komunikasi antarpribadi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik (the process of sending and receiving messages between two persons or among a small group of person, with effect and some immediate feedback).⁴⁴

Menurut Devito, Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan dekat satu sama lain. Dan dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi yaitu mengenai orangtua dan anak. Menurut Devito, efektivitas komunikasi antar pribadi dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

⁴⁴ Joseph Devito, *The Interpersonal Communication Book*, (Fifth Edition, Harper & Row, Publishers: New York: 1989) hal.4

1) Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat/masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Dapat disimpulkan keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan.

2) Empati adalah sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain.

3) Sikap mendukung Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk saling mendukung agar terlaksananya suatu interaksi secara terbuka.

4) Sikap positif ketika dalam berkomunikasi dapat ditunjukkan melalui suatu perilaku.

5) Kesetaraan Artinya kedua belah pihak sama sama bernilai dan berharga. Kedua belah pihak yang melakukan komunikasi sama-sama saling menghargai dan saling memerlukan.

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa suatu komunikasi akan dapat berjalan efektif apabila seseorang memiliki lima kualitas sikap dalam komunikasi antar pribadi. Lima sikap yang dimaksud adalah dengan cara terbuka dalam menerima masukan dan menyampaikan informasi kepada orang lain, memiliki rasa empati kepada orang lain, memiliki sikap positif dan saling mendukung satu dengan yang lainnya dan dapat menghargai satu sama lain agar terciptanya tujuan bersama.⁴⁵

-Teori Komunikasi Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial menilai bahwa pada suatu nilai dalam sebuah hubungan akan menentukan hasil akhir apakah hubungan yang dibangun akan berlanjut atau hubungan tersebut akan berakhir. John Thibaut dan Harold Kelley menyatakan bahwa "Setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam suatu

⁴⁵ Paramithasari Nanda and Risma Kartika, "Lima Kualitas Sikap Komunikasi Antar Pribadi Oleh Unit Customer Complaint Handling PT BNI Life Insurance," *CoverAge: Journal of Strategic* 8, no. 1 (2017): 1–11.

hubungan hanya selama hubungan itu cukup memuaskan dalam hal penghargaan dan pengorbanannya".⁴⁶

Teori pertukaran sosial merupakan model ekonomis yang memusatkan perhatian pada dinamika hubungan-hubungan terbentuk, bagaimana hubungan dijaga keberlangsungannya, dan apakah hubungan tersebut akan berakhir. Asumsi yang paling mendasar dari teori ini adalah bahwa setiap orang termotivasi oleh kepentingan pribadi atau self-interest⁴⁷. Maka dari itu, teori pertukaran sosial berasumsi bahwa individu ingin memaksimalkan perolehan yang didapatinya dengan pengorbanan seminimal mungkin dalam sebuah hubungan. Teori pertukaran sosial berdasarkan pada sebuah prinsip transaksi ekonomi yang elementer, yang dimana orang menyediakan barang atau jasa yang diinginkan. Seorang ahli teori pertukaran sosial seperti George C. Homans memiliki asumsi yang sederhana bahwa interaksi sosial mirip dengan transaksi ekonomi. Tapi diakui bahwa Teori Pertukaran Sosial tidak dapat selalu diukur dengan nilai mata uang. Dikarenakan dalam seriap transaksi sosial dipertukarkan hal yang nyata dan tidak nyata.

Untuk lebih memahami mengenai Teori Pertukaran Sosial, ada asumsi dasar untuk menganalisisnya dari Teori Perilaku Sosial yaitu :

1. Pada dasarnya manusia tidak mencari keuntungan maksimum tetapi mereka senantiasa ingin mendapatkan keuntungan dari interaksinya dengan orang lain.
2. Manusia tidak bertindak secara rasional yang sepenuhnya akan tetapi dalam setiap interaksinya dengan orang lain akan cenderung berpikir mengenai untung dan rugi.
3. Sekalipun tidak memiliki sebuah informasi untuk mengembangkan alternatif, manusia setidaknya memiliki informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan alternatif tersebut dengan menghitung untung - rugi yang mungkin akan muncul

⁴⁶ West, Richard, Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. (Jakarta: Salemba Humanika: 2008)

⁴⁷ Thibaut & Kelley, *Psikologi Sosial Kelompok*. (New York: 1959)

4. Manusia senantiasa berada dalam keterbatasan namun tetap berkompetisi untuk mendapatkan keuntungan dari setiap transaksinya dengan orang lain.
5. Manusia selalu berusaha mendapatkan keuntungan dari hasil interaksinya dengan orang lain, akan tetapi terbatas oleh sumberdaya yang tersedia.
6. Manusia selalu berusaha mendapatkan hasil dalam bentuk material namun melibatkan dan juga menghasilkan sesuatu yang sifatnya immaterial seperti sebuah perasaan suka dan juga sentimen.

2.2 Penelitian Terdahulu

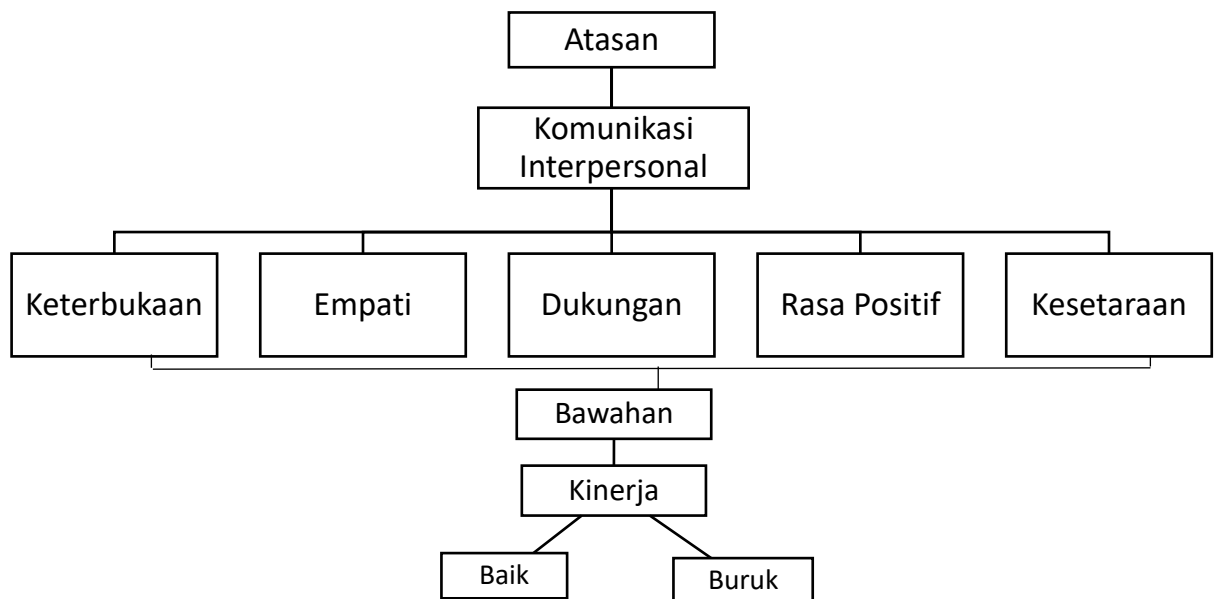
Penelitian terdahulu merupakan sebuah penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain dengan mengangkat tema ataupun masalah yang serupa, namun tentu terdapat perbedaan baik dalam penyajian data maupun sumber data yang kemudian menjadi ciri khusus bagi tiap penelitian tersebut. Berikut beberapa penelitian terdahulu maupun jurnal yang relevan dengan penelitian yang telah dilakukan, diantaranya adalah:

Pertama, penelitian ini berjudul “ Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar’ Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pengukuran terhadap fenomena sosial tertentu secara deskriptif. Hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar dilihat dari lima aspek yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Keterbukaan, transparansi antara pimpinan dan bawahan masih kurang dan perlu adanya perbaikan dalam hal pendekatan mendalam yang dilakukan pimpinan. Empati, empati yang diberikan pimpinan kepada bawahannya masih kurang karena hanya sebagian pegawai saja yang mempunyai kepedulian yang cukup terhadap pimpinannya.

Kedua, penelitian ini berjudul “ Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Poso Pesisir”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk melukiskan secara sistematis, faktual, dan cermat dan berusaha memberikan gambaran tentang apa

saja yang ada hubungannya dengan penelitian kemudian menganalisisnya untuk menemukan pemecahan masalah yang dihadapi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso, diketahui bahwa komunikasi vertikal dan juga komunikasi horizontal pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik. Komunikasi Interpersonal secara vertikal dan horizontal yang terjadi Pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik, di buktikan oleh mayoritas responden menjawab Kurang Baik pada setiap pertanyaan yang di tanyakan, dan di perkuat oleh jawaban Camat Poso pesisir Kabupaten Poso melalui wawancara.

2.3 Kerangka Berpikir



Dalam kerangka berpikir diatas, peneliti mencoba menguraikan dan memberi gambaran konsep permasalahan yang ingin diteliti yaitu komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal menurut Devito yaitu melalui 5 aspek diantaranya

keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan untuk mengetahui kinerja karyawan mengarah ke arah yang lebih baik atau buruk.

Kerangka pemikiran adalah alur pikiran peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal.⁴⁸

⁴⁸ Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. hal 92