

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori

Teori adalah serangkaian hipotesis atau proposisi yang saling berhubungan tentang suatu gejala (fenomena) atau sejumlah gejala.⁸ Fungsi teori dalam riset adalah membantu periset menerangkan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatiannya. Teori mempunyai peranan yang besar dalam riset, karena teori mengandung tiga hal: *Pertama*, teori adalah serangkaian proposisi antar konsep yang saling berhubungan. *Kedua*, teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep. *Ketiga*, teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.⁹

1. Komunikasi

Komunikasi¹⁰ adalah salah satu dari aktivitas manusia yang dikenali oleh semua orang namun sangat sedikit yang dapat mendefinisikan secara memuaskan. Komunikasi memiliki variasi defenisii yang tidak terhingga seperti; saling berbicara satu sama lain, televisi, penyebaran informasi, gaya rambut kita, kritik sastra, dan masih banyak lagi.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. dalam Muhammad memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal, yaitu suatu proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, verbal maupun

⁸ Sarwono, *Teori-teori psikologi sosial*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal 5.

⁹ Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2006), hal 43-44

¹⁰ Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2012), hal 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Menurut Handoko, komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke-orang lain.¹¹

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, komunikasi merupakan sebuah proses pernyataan antar manusia mengenai pikiran dan perasaan yang apabila diaplikasikan secara benar dengan etika yang tepat akan mampu mencegah dan menghindari konflik antar pribadi, antar kelompok, antar suku bahkan antar bangsa sehingga dapat menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.

2. Komunikasi Interpersonal

Menurut Deddy Mulyana¹² dalam jurnal mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal meliputi komunikasi yang terjadi antar pramuniaga dengan pelanggan, anak dengan ayah, dua orang dalam satu wawancara, termasuk antara pengamen jalanan baik di jalanan tempat mereka menjalankan profesinya maupun di tempat-tempat lain. Komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu komunikasi interpersonal juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran dan gagasan, dan sebagainya. Komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara mutual satu sama lain, interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap

¹¹Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2011), hal 5.

¹²Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung, Rosda, 2014), hal 81.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual berarti bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi di antara mereka. Interaksi mempengaruhi pemikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi.

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. 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. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi tercanggihpun.¹³

a. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, seorang komunikator menjadi suatu pesan (*message*) dan komunikan mengawas isi pesan yang diterimanya tersebut. Dalam situasi yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*) umpan balik (*feedback*) atau tanggapan dari komunikan dapat diketahui secara langsung oleh komunikator. Untuk itu seseorang komunikator harus bisa dengan cepat serta tanggap terhadap suatu pesan, sehingga keberhasilan sejak awal dapat dipelihara.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya komunikasi interpersonal seperti persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi

¹³Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung, PT Remaja Rosda Karya, 2002), hal 73.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

interpersonal, hubungan interpersonal, lingkungan fisik dan lingkungan sosial.¹⁴

1. Persepsi Interpersonal

Dalam buku Jalaludin Rahmat¹⁵ persepsi interpersonal merupakan penangkapan seseorang terhadap stimulan orang lain berupa lambang verbal atau grafis, dimana penilaian yang dilakukan oleh orang dan juga orang lain mencerminkan perhatian hasil dari pengamatan dan apa yang dirasakan selama berkomunikasi.

2. Konsep Diri

Konsep diri muncul sebagai bentuk tingkah laku pada saat berkomunikasi yang terjadi didalam komunikasi interpersonal. Seperti halnya pada saat berpenampilan, rasa kepercayaan diri, dan juga kemampuan berinteraksi.

3. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal merupakan kesukaan pada orang lain berupa sikap positif dan daya tarik, seperti yang dituangkan dalam buku jalaludin rahmat¹⁶

4. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal tumbuh dengan adanya sikap percaya, jujur, suportif dan terbuka. Seperti halnya dalam bentuk kedekatan yang terjadi antar seseorang untuk bercerita bersama, menghabiskan waktu bersama serta adanya sikap perhatian dan rasa kenyamanan seseorang.

5. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik merupakan dimana seseorang itu pada waktu melakukan komunikasi dengan orang lain. Seperti halnya dimana tempat yang nyaman untuk melakukan komunikasi dengan orang lain.

¹⁴ Utami, "Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Kelas IIIB SDIT Luqman Alhakim Internasional", *Jurnal Pendidikan*, Vol.4, No.4, (Maret, 2015), hal 9.

¹⁵ Jalaludin Rakhmat, *Psikoogi Komunikasi*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2007), hal 80.

¹⁶ Ibid, hal 80.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial merupakan keberadaan manusia-manusia lain pada saat komunikasi maupun hanya hadir disana¹⁷. Lingkungan sosial dimana tempat berkomunikasi yang tentunya ada komunikasi dan komunikasi selain itu juga ada orang lain yang berada pada lingkungan tersebut.

b. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal

Fungsi adalah berperan serta dalam satu kegiatan atau keikutsertaan. Fungsi atau tugas keikutsertaan dalam suatu kegiatan atau ikutsertaan dalam peristiwa, seperti halnya komunikasi pimpinan ikutsertaan dalam proses meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dalam proses tersebut tidak lepas menggunakan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan pesan, ide-ide dan lainnya terhadap pegawainya atau bawahan. Berkomunikasi dengan menggunakan komunikasi interpersonal suatu langkah yang harus dilakukan demi tercapainya suatu yang diinginkan lebih efektif, fungsi komunikasi interpersonal sebagai sarana informasi dalam penyampaian pesan, tidak lepas dari jalannya proses komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan.

Dalam melakukan komunikasi itu adanya tujuan, sebab tujuan dapat menentukan kemana, apa dan bagaimana. Menurut Devito¹⁸ dalam jurnal dakwah tabligh menjelaskan bahwa tujuan dari komunikasi interpersonal memiliki bermacam-macam tujuan, seperti; untuk mengenal diri sendiri dan orang lain, untuk mengetahui dunia luar, untuk menciptakan dan memelihara hubungan, untuk mempengaruhi sikap dan perilaku, untuk bermain dan mencari hiburan, dan untuk membantu.

¹⁷ Putri Wahyu Utami, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal guru dan siswa kelas III B SDIT Luqman Al Hakim International", *Jurnal Pendidikan Guru*, Vol.4, No.4, (Maret, 2015), hal 11.

¹⁸ Wijaya, "Komunikasi Interpersonal dan iklim Dalam Organisasi", *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol.14, No.1, (Juni, 2013), hal 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya tujuan, maka secara otomatis akan memudahkan kita untuk melakukan peyampaian pesan kepada komunikan sehingga komunikan dapat melaksanakan apa yang hendak komunikator inginkan, tujuan komunikasi interpersonal itu sendiri adalah (a) mengenal diri sendiri dan orang lain; (b) mengetahui dunia luar; (c) menciptakan dan memelihara hubungan yang bermakna; (d) mengubah sikap dan perilaku orang lain; (e) bermain dan mencari hiburan; (f) membantu orang lain.

c. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Hambatan proses komunikasi tidak lepas dari hambatan-hambatan mengganggu kelancaran komunikasi. oleh karena itu seseorang komunikator harus mampu dan jeli untuk melihat hambatan sebelum melakukan komunikasi. Hambatan itu bisa datang dari dalam diri komunikator ataupun dari luar komunikator (komunikan) itu sendiri, menurut *Churden dan Sherman*¹⁹ Berpendapat bahwa rintangan atau hambatan komunikasi antarpribadi adalah:

1. Adanya perbedaan antara individu-individu. Setiap individu dilahirkan dengan kemampuan yang berbeda, apakah mereka itu ketika anak-anak maupun remaja, mereka mempunyai majikan dan pengawas bermacam-macam pengaruh atas mereka sehingga perbedaan individu dibedakan dalam:
 - a) Perbedaan dalam persepsi,
 - b) Perbedaan dalam kemampuan mendengarkan,
 - c) Perbedaan dalam penafsiran (simatik).
2. Adanya rintangan yang ditimbulkan oleh suasana psikologi dalam suatu. Kegiatan kegiatan sosial, suasana pekerjaan individu-individu mempengaruhi sikap dan perilaku mereka maupun keefektifan berkomunikasi dalam komunikasi.
3. Rintangan dalam melakukan komunikasi, rintangan ini disebabkan oleh kekurangan kemudahan atau alat komunikasi yang memadai dan

¹⁹Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hal 189.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk dalam kelompok ini adalah kurang baiknya perencanaan, kejelasan dan kecakapan membaca situasi.

Komunikasi interpersonal mempunyai peranan cukup besar untuk mengubah sikap. Hal itu karena komunikasi ini merupakan proses penggunaan informasi secara bersama (*sharing proses*). Peserta komunikasi memperoleh kerangka pengalaman (*frameoff experience*) yang sama dan saling pengertian yang lebih besar mengenai makna informasi tersebut.

Berkaitan dengan ini Wiryanto²⁰ mengatakan bahwa kerangka pengalaman yang sama diartikan akumulasi dari pengetahuan, nilai-nilai, kepercayaan dan sifat-sifat lain yang terdapat dalam diri seseorang. Komunikasi berlangsung efektif apabila kerangka pengalaman peserta tumpang tindih (*overlapping*) yang terjadi saat individu mempersepsi, mengorganisasi dan mengingat jumlah besar informasi yang diterima dari derajat hubungan interpersonal lingkungannya turut mempengaruhi keluasan (*breth*) dari informasi yang dikomunikasikan dan ke dalam (*depth*) hubungan psikologis seseorang.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah pengiriman pesan dari seseorang (komunikator) dan diterima oleh orang lain (komunikan) dengan efek dan umpan balik yang langsung karena sifatnya yang dialogis, yang berfungsi untuk komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial seseorang, identitas atau jati diri seseorang, terbentuk lewat komunikasi dengan orang lain, memahami realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia disekitar kita, kita membandingkan dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.

²⁰Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm 37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Komunikasi Interpersonal dalam Berbagai Perspektif

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang dilakukan, diperlukan komunikasi yang baik agar dapat berjalan dengan efektif, dalam hal ini Devito²¹ menjelaskan berbagai perspektif atau sudut pandang dalam komunikasi interpersonal, yaitu;

1. Sudut Pandang Pragmatis

Sudut pandang pragmatis menekankan pada manajemen dan kesegaran interaksi, secara umum kualitas-kualitas yang menentukan pencapaian tujuan yang spesifik. Kemudian dikelompokkan keterampilan-keterampilan ini ke dalam kelas-kelas perilaku umum, seperti; kepercayaan diri, kebersatuan, manajemen interaksi, pemantauan diri, daya ekspresi, serta orientasi kepada orang lain.

Berikut ini adalah komunikasi interpersonal yang efektif pada saat kinerja karyawan dalam perspektif pragmatis yang mempunyai lima kualitas efektivitas, yakni:

a) Kepercayaan Diri

Dalam hal ini karyawan sebagai komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri sosial, perasaan cemas tidak dengan mudah dilihat oleh orang lain, komunikator yang efektif selalu merasa nyaman bersama orang lain dan merasa nyaman dalam situasi komunikasi pada umumnya.²²

b) Kebersatuan

Terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan antar karyawan, dalam hal ini karyawan memperlihatkan minat dan perhatiannya terhadap karyawan lainnya untuk menciptakan kebersatuan diantara kedua belah pihak. Kebersatuan dikomunikasikan secara verbal dengan berbagai cara, Misalnya:

1. Menyebut nama lawan bicara.

²¹ Wijaya, "Komunikasi Interpersonal dan iklim Dalam Organisasi", *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol.14, No.1, (Juni, 2013), hal 119

²² De Vito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Tangerang, Karisma Publishing Group, 2011), hal 291.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menggunakan kata ganti yang mencakup baik pembicara maupun pendengar.
 3. Memberikan umpan balik yang relevan.
 4. Tunjukkanlah bahwa anda memusatkan perhatian pada kata-kata lawan bicara.
 5. Kukuhkan, hargai, atau pujilah lawan bicara.
 6. Sertakan referensi-diri ke dalam pernyataan yang bersifat evaluatif
- c) Manajemen Interaksi
- Karyawan yang berperan sebagai komunikator yang efektif mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua belah pihak, masing-masing diantara karyawan memiliki andil yang sama dalam keseluruhan komunikasi, menjaga peran sebagai-pembicara dan pendengar dan melalui gerakan mata, ekspresi vokal, serta gerakan tubuh dan wajah yang sesuai sampai saling memberikan kesempatan untuk berbicara merupakan keterampilan manajemen interaksi.²³
- d) Daya Ekspresi
- Komunikator yang menggunakan gerak-gerik tubuh (dengan gaya dan frekuensi yang sesuai) untuk mengkomunikasikan keterlibatan. Kontak mata juga merupakan hal yang perlu diperhatikan. Menggunakan terlalu sedikit gerak-gerik mengisyaratkan ketiadaan minat, terlalu banyak gerak-gerik dapat mengkomunikasikan ketidak-nyamanan, kecanggungan, dan kegugupan.²⁴
- e) Orientasi Kepada Orang Lain
- Karyawan yang berperan sebagai komunikator yang berorientasi kepada komunikan yang menjadi lawan bicara melihat situasi dan

²³ Ibid

²⁴ Ibid, hal 291

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

interaksi dari sudut pandang lawan bicara dan menghargai perbedaan pandangan dari lawan bicara.²⁵

2. Sudut Pandang Humanistik

Sudut pandang ini menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur dan memuaskan. Pandangan ini dimulai dengan pandangan umum yang menurut para filsuf dan humanis menentukan terciptanya hubungan antarmanusia yang superior (misalnya kejujuran, keterbukaan, dan sikap positif).²⁶

Menurut De Vito komunikasi dalam pandangan *Humanistic* mengandung unsur-unsur:

- a) Keterbukaan: Sikap Terbuka (*open-mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Kondisi keterbukaan dapat diwujudkan bila karyawan dapat berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Sikap terbuka akan berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme. Dogmatisme ditandai dengan adanya sikap tertutup.
- b) Empati: dalam komunikasi antar karyawan perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila seseorang bersedia memberikan perhatian kepada seorang lainnya dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami oleh seseorang tersebut dan empati bisa terwujud hanya bila seseorang tersebut dapat menciptakan saling kerjasam, dapat menyelesaikan konflik secara damai serta menghindari evaluasi, kritik terhadap rekan kerja berdasar pandangan atau pendapat pribadi.
- c) Sikap mendukung: komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap

²⁵ Ibid.

²⁶ Wijaya, *Op Cit*, hal 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suportif merupakan sikap mengurangi sikap defensive. Sikap defensive muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empati. Dalam komunikasi interpersonal sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi dan kegairahan kerja karyawan.

- d) Sikap positif; sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama antar pribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya akan merefleksikan perasaan positif tersebut. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.
- e) Kesetaraan (*Equality*); kesetaraan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit di ungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Secara umum, permintaan (khususnya yang bernada ramah) mengkomunikasikan kesetaraan. Komunikasi antar interpersonal akan lebih efektif bila suasana setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

3. Sudut Pandang Pergaulan Sosial dan Kesetaraan

Sudut pandang ini didasarkan pada model ekonomi imbalan dan biaya. Sudut pandang ini mengasumsikan bahwa suatu hubungan merupakan suatu kemitraan dimana imbalan dan biaya saling dipertukarkan.²⁷

Dilihat dari beberapa perspektif di atas peneliti mengambil penegasan indikator dalam perspektif pragmatis, karena perspektif ini merupakan yang terbaru dari beberapa perspektif yang ada di dalam komunikasi. Perspektif pragmatis ini merupakan aplikasi yang sesuai dari system pada komunikasi manusia dan jelas merupakan perkembangan baru yang berada untuk melakukan penelitian komunikasi antar manusia. Perspektif pragmatis

²⁷ Wijaya, *Op Cit*, hal 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengamati system sosial yang sifatnya berbentuk kelompok, yang mana dalam sifat tersebut memperlihatkan keragaman dalam pemilihan sytem sosial. Selain itu, perspektif pragmatis di sesuaikan dengan keadaan nyata yang terjadi di ruang lingkup penelitian.

3. Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada yang mengartikan *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, Namun kinerja mempunyai arti yang lebih luas. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja menurut Mangkunegara²⁸ adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Kinerja merupakan alat bagi suatu organisasi untuk menuju keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Tujuan adalah tetang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu.

Membicarakan kinerja tidak lepas dari kerja, dimana keduanya memiliki makna yang sama yaitu melakukan kegiatan, melakukan suatu kegiatan dan lain sebagainya. Karena kinerja merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian tujuan yang telah ditentukan oleh instasi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan. Jika tingkat kinerja karyawan baik maka prestasi kerja akan lebih baik, sebaliknya jika prestasi karyawan itu buruk maka prestasi kerja juga akan mengalami keburukan.²⁹

²⁸ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hal 63

²⁹ Kartono, *Pimpinan dan Kepemimpinan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1992), hal 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan kinerja karyawan menurut Simamora³⁰ adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang telah diberikan kepada pegawai. Kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

- a. Tujuan, tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap karyawan.
- b. Ukuran, ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang karyawan telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan pegawai memegang peranan penting.
- c. Penilaian, penilaian kinerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam suatu waktu tertentu, kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor, seperti yang disebutkan dalam jurnal accounting menurut Setiawan dan Ghozali³¹ yaitu; motivasi, kemampuan atau kompetensi, persepsi peranan, dan juga persepsi dukungan organisasi.

a) Motivasi

Motivasi mengacu pada dorongan untuk mengeluarkan usaha penuh dalam melaksanakan tugas dan mempertahankan dorongan tersebut selama mungkin menurut Kanfer dan Ackerman.

³⁰ Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: STIE YKPN, 1997), hal 341.

³¹ Pridassanti, dkk, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai", *Jurnal Of Accounting*, Vol.2, No.3, (2013), hal 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Kemampuan atau Kompetensi

Dalam jurnal of accounting, Davis dan Newstrom dalam Anwaruddin menyatakan bahwa kompetensi ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai.

c) Persepsi Peranan

Robbins dalam Soemanegara mendefinisikan persepsi peranan sebagai pandangan seseorang mengenai bagaimana harus bertindak dalam suatu situasi, dijelaskan dalam jurnal of accounting.

d) Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi pegawai mengenai derajat kepedulian organisasi terhadap keberadaan pegawai dan penghargaan atas kontribusi pegawai bagi organisasi menurut Eisenberger et al, dalam *jurnal of accounting*.³²

Keempat aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang.

2. Pengukuran dan Penilaian Terhadap Kinerja

Pengukuran kinerja karyawan penting dilakukan, tujuan pengukuran kinerja ialah untuk mengetahui apakah karyawan mampu menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau apakah karyawan menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan atau apakah hasil kinerja yang telah dicapai karyawan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam jurnal manajemen dan Kewirausahaan terdapat enam aspek yang dijadikan pengukuran kinerja menurut Sutrisno³³, yaitu; hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecekatan mental, sikap, disiplin waktu dan absensi. Menurut Bernandin dan Russel³⁴, mendefenisikan bahwa

³² Ibid.

³³ Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2007).

³⁴ Syachroni, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja guru SMA Negeri 4 Kota Jambi", *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.1, No.2 (April-Juni, 2013), hal 126.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja adalah catatan hasil (*outcome*) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau suatu kegiatan tertentu selama satu periode tertentu.

Selanjutnya menurut Bernardin dan Russel³⁵ dalam jurnal ilmu dan riset manajemen, terdapat 5 indikator yang menjadikan suatu ukuran dan penilaian kinerja meliputi; 1) *Quantity* (jumlah), 2) *Timelines* (standar waktu bekerja), 3) *Cost Effectiveness* (Efektifitas Biaya), 4) *Need for supervision* (perlunya untuk pengawasan), 5) *Interpersonal Impact*.

- a) *Quantity*, merupakan jumlah unit produksi ataupun jumlah dalam jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan, seperti; melakan pekerjaan rutin yang diselesaikan berdasarkan deadline yang sudah ditentukan, bersedia melakukan perkerjaan dadakan atau pekerjaan tambahan sesuai target.
- b) *Timelines* (standar waktu bekerja), merupakan suatu tingkatan yang rnenunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan, selalu datang dan pulang tepat waktu.
- c) *Cost Effectiveness* (Efektifitas Biaya), merupakan suatu tingkatan yang paling maksimal dari penggunaan sumber daya (manusia, keuangan, teknologi) yang dimiliki perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal atau mengurangi kerugian dari masing-masing unit atau sebagai pengganti dari penggunaan sumber daya. Seperti halnya tetat bekerja semaksimal mungkin walaupun kadang alat yang digunakan untuk bekerja kurang maksimal, menggunakan peralatan kantor sesuai kebutuhan.
- d) *Need for supervision* (perlunya untuk pengawasan), merupakan suatu tingkatan di mana seseorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa harus meminta bimbingan atau campur tangan dari penyedia. Seperti halnya sadar akan pekerjaan yang dilakukan.

³⁵ Setiadi, "Pengaruh Motivasi, lingkungan kerja dan Komunikasi Intern Terhadap Kinerja Karaywan UD. Rezeki Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajaemen*, Vol.2, No.11, (2013), hal 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) *Interpersonal Impact*, merupakan suatu tingkatan keadaan di mana karyawan dapat menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya diri, berbuat baik dan kerjasama antar rekan sekerja serta mampu memelihara harga diri.

4. Teori Dua Faktor Frederick Herzberg

Dua faktor (*two factor theory*) dikemukakan oleh seorang psikolog yang bernama Frederick Herzberg. Keyakinan bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap seorang terhadap pekerjaan bisa sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*hygiene factors*) dan faktor pemotivasian (*motivator factors*) karena kondisi itu diperlukan untuk memelihara tingkat kepuasan yang layak menurut Herzberg dalam Malayu S.P Hasibuan³⁶.

Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers, maintenance factors, job, context, extrinsic factors*, sedangkan faktor pemotivasian disebut juga dengan *satisfiers, motivators, job content, intrinsic factors*. Herzberg menyebutkan faktor pemeliharaan (*hygiene factor*) sebagai berikut:

- a. Kebijakan perusahaan dan administrasi (*company policies*).
- b. Supervisi (*supervision*).
- c. Hubungan interpersonal dengan rekan kerja.
- d. Hubungan interpersonal dengan atasan.
- e. Gaji (*salary*).
- f. Keamanan kerja (*security*).
- g. Kondisi kerja (*working conditions*).

Sedangkan Frederick Herzberg dalam Malayu S.P Hasibuan³⁷ menjelaskan faktor - faktor motivator adalah sebagai berikut :

- a. Prestasi (*achievement*).

³⁶ Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal 178.

³⁷*Ibid*, hal 186.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Penghargaan (*recognition*).
- c. Kenaikan pangkat (*advancement*).
- d. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*).
- e. Tanggung jawab (*responsibility*).

Herzberg selanjutnya menetapkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja adalah dua hal yang berbeda. Teori ini membedakan dua kelompok faktor pekerjaan. Kelompok yang pertama berhubungan dengan aspek intrinsik pekerjaan yang disebut sebagai faktor motivator atau faktor intrinsik. Kelompok kedua berhubungan dengan lingkungan pekerjaan atau faktor ekstrinsik pekerjaan.

Secara ringkas, dinyatakan oleh Herzberg, bahwa *hygiene factor* atau faktor pemeliharaan menyebabkan banyak ketidakpuasan bila faktor tersebut tidak ada, tetapi memberi motivasi jika faktor itu ada. Sebaliknya motivator membimbing kearah motivasi yang kuat dan pemuasan bila faktor itu ada, tetapi tidak menyebabkan ketidakpuasan jika faktor tersebut tidak ada. Seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya jika terdapat faktor-faktor *hygiene* yang terpenuhi, tetapi mereka akan merasa tidak puas jika faktor-faktor tersebut tidak ada. Begitu juga Seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya jika terdapat faktor-faktor motivator yang terpenuhi, tetapi mereka akan merasa tidak puas jika faktor-faktor tersebut tidak ada.

Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan. Motivasi, produktifitas dan kinerja akan meningkat jika tingkat kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan tinggi. Menurut Herzberg dalam Winardi³⁸, menemukan faktor - faktor, terpisah dan khusus, yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja lebih sering dihubungkan dengan prestasi, rekognisi, karakteristik - karakteristik pekerjaan, tanggung jawab dan kemajuan. Kepuasan kerja itu sendiri dapat diartikan sebagai hasil kesimpulan yang didasarkan pada

³⁸ Winardi, *Motivasi dan Pemoivasian Dalam Manajemen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindno Persada, 2001), hal 67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkan sebagai hal yang pantas atau berhak baginya.

Dapat pula disimpulkan jika karyawan menerima hasil dari pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkannya maka akan diperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan motivasi yang kuat, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas.

B. Kajian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

1. eJournal Ilmu Komunikasi, 2015, Vol 3 (1), Ferry Afriyadi³⁹ dengan judul **“Efektifitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprsindo Samarinda”**. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan atau menggambarkan afektifitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif yang memfokuskan kepada efektifitas komunikasi interpersonal, teknik analisis data menggunakan penyederhanaan data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Dan kesimpulan dari penelitian ini yaitu adanya beberapa faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi internal diantaranya keterbukaan, empati, sikap dukungan dan kesetaraan.

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif sedangkan yang akan dikaji menggunakan deksriptif kuantitatif.

³⁹Ferry Afriyadi, “Efektifitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprsindo Samarinda”, *eJournal Ilmu Komunikasi Vol 3, No 1*(2015),362-376.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jurnal, Marjianto⁴⁰ dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah”**. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah. Jumlah populasi sebesar 58 orang dan data dikumpulkan melalui angket, selanjutnya dianalisis secara statistik dengan teknik analisis regresi sederhana. dan ditarik kesimpulan komunikasi interpersonal yang terjadi selama ini di sekolah tinggi agama buddha negeri Raden Wijaya Wonogiri perlu diperbaiki agar kualitas kinerja pegawai semakin baik, dan perlunya penerapan strategi dari perguruan tinggi agar pegawai dapat berkomunikasi dengan baik, sehingga kinerjanya meningkat.
3. Jurnal Eproc, Sinta Rusmalinda dan Marheni Eka Saputri⁴¹ dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Prestise”**. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada lembaga bimbingan dan konsultasi belajar prestise. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengambil sampel jenuh yang menggunakan semua populasi sebagai sample, metode dalam pengumpulan datanya digunakan kuisisioner dan wawancara. Serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Dan dari hasil penelitian dapat disimpulkan hasil perhitungan menghasilkan nilai sebesar 24,1% sedangkan sisanya 78,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka hasil penellitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karwayan pad alembaga bimbingan dan konsultasi belajar prestise.

⁴⁰Marjianto, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah”, *Jurnal Vol 6, No. 1*(Mei 2015),775-786.

⁴¹Sinta Rusmaliana dan Marheni ES, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Prestige”, *Jurnal Eproc*(Agustus 2016),1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji terdapat pada fokus judul yang diteliti, dimana peneliti terdahulu melihat adanya pengaruh sedangkan yang akan dikaji melihat adanya suatu hubungan.

4. Syarifudin⁴² dengan judul penelitian **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Balai Besar Konservasi Sumber Daya` Alam Riau”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan komunikasi interpersonal antar kinerja karyawan B2KSDA Riau. Penulis menggunakan teknik analisa data secara statistik dengan metode deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan dalam bentuk angka dan kalimat. Kegiatan yang dilakukan dalam metode tersebut adalah pengumpulan data berdasarkan kenyataan di lapangan melalui observasi, dan angket. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut kemudian disajikan dan dianalisa guna memperoleh kesimpulan dari permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa Komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan B2KSDA Riau. Hal itu dapat dilihat dari perolehan nilai korelasi antar dua variabel yakni sebesar 0,603 yang berada pada interval 0,600 – 0,999 yang berarti tingkat hubungannya erat. Antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai perhitungan koefisien determinasi (R_{square}) yakni sebesar 36,4% yang secara tidak langsung menjadi bukti berhubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan B2KSDA Riau. Perbedaan penelitian yang terdapat pada kajian terdahulu terletak pada penggunaan teori yang mendukung diaman peneliti terdahulu menggunakan teori Usus and Gratification sedangkan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Motivasi Dua Faktor dari Frederick Herzberg.

⁴² Syarifudin, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Balai Besar Konservasi Sumber Daya` Alam Riau”, (Skripsi Program Strata Ilmu Komunikasi UIN Suska, Riau, 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Penelitian dari Eva Nofiyanti⁴³ dengan judul penelitian **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Keryawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta. Di dalam penelitian ini menyimpulkan Terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar secara signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0,5205 dan tingkat kepercayaan 99%. Nilai koefisien determinasi sebesar 2,09% terhadap kinerja karyawan dan 72,91% disumbangkan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan demikian komunikasi interpersonal memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan hubungan komunikasi karyawan dengan atasan terjalin baik, sehingga lebih mudah untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini terdapat pada pendekatan yang dipakai dalam komunikasi interpersonal, dimana peneliti sebelumnya menggunakan perspektif pendekatan *Humanistic*, sedangkan peneliti sekarang akan melihat komunikasi interpersonal dari perspektik Pragmatis.

C. Konsep Operasional

Konsep adalah istilah yang mengekspresikan sebuah ide abstrak yang di bentuk dengan menggeneralisasikan objek atau hubungan fakta-fakta yang diperoleh dari pengamatan. Bungin mengartikan konsep sebagai generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Sedangkan Kerlinger menyebut bahwa konsep sebagai abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus. Jadi, konsep merupakan sejumlah ciri atau standar umum suatu objek.⁴⁴

⁴³ Eva Nofiyanti, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Keryawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)”, (Skripsi Program Strata Ilmu Komunikasi UIN Yogyakarta, Yogyakarta, 2016).

⁴⁴Kriyantono *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2006), hal 17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam dunia kerja, antara lain komunikasi interpersonal, minat, gaji, status sosial pekerjaan, suasana kerja, tujuan pekerjaan dan lainnya. Dalam penelitian ini, hanya mengambil satu variabel komunikasi yaitu kemampuan komunikasi interpersonal.

Dalam hubungan komunikasi interpersonal Karyawan Divisi Sekretaris Perusahaan di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dapat diamati dengan indikator – indikator sebagai berikut:

1. Indikator Hubungan Komunikasi Interpersonal

Untuk melihat kemampuan komunikasi interpersonal seseorang, dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari komunikasi interpersonal yang meliputi;

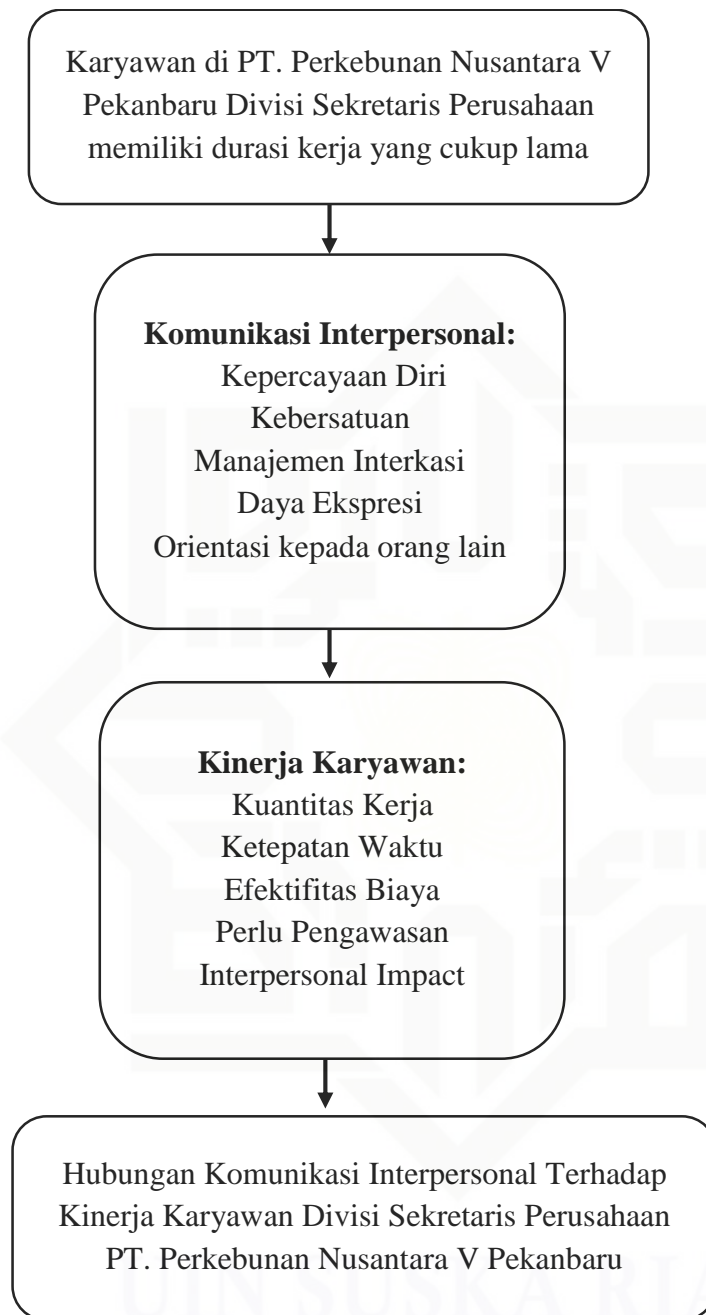
- a. Adanya kepercayaan diri,
- b. Terciptanya kebersatuan,
- c. Terdapat manajemen interaksi,
- d. Adanya daya ekspresi,
- e. Orientasi kepada orang lain.

2. Indikator Dari Kinerja Karyawan

Pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini menetapkan enam indikator yang dijadikan sebagai acuan antara lain;

- a. Adanya Kuantitas kerja,
- b. Adanya Ketepatan waktu,
- c. Efektivitas biaya,
- d. Perlunya untuk pengawasan, serta
- e. Personal impact.

Berdasarkan landasan teori, peneliti merumuskan kerangka konsep sebagai pemikiran penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1: Kerangka Pikir
Sumber: Modifikasi Penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Operasional Variabel

Secara rinci, operasional variabel hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru sebagai berikut:

1. Indikator Variabel (X) Komunikasi Interpersonal

Tabel 2.1
Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal

Variabel	Indikator	Instrument	Pernyataan
Komunikasi Interpersonal	Kepercayaan Diri	Memiliki Kepercayaan diri sosial	Saya memiliki kepercayaan diri pada saat berkomunikasi
		tidak mudah merasa cemas dilihat orang lain	Saya tidak mudah merasa cemas pada saat dilihat oleh orang lain
		merasa nyaman bersama orang lain dalam berkomunikasi	Saya merasa nyaman bersama orang lain dalam berkomunikasi
	Kebersatuan	Menyebut nama lawan bicara	Saya selalu meyebut nama lawan bicara pada saat berkomunikasi
		Menggunakan kata ganti panggilan yang baik	Saya menggunakan kata ganti panggilan yang baik kepada lawan bicara saat berkomunikasi
		memusatkan perhatian ke lawan bicara saat berkomunikasi	Saya memusatkan perhatian kepada lawan bicara saat berkomunikasi
		menghargai dan memuji lawan bicara	Saya menghargai dan memuji lawan bicara saat berkomunikasi
		Memberi masukan kepada lawan bicara yang bersifat evaluasi	Saya memberi masukan kepada lawan bicara saat menjawab pertanyaan yang bersifat evaluasi
		Manajemen Interaksi	Mengendalikan interaksi untuk kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		bersama	kepuasan bersama saat berkomunikasi
		Memberikan kesempatan untuk berbicara	Saya memberikan kesempatan lawan bicara untuk berbicara
Daya Ekspresi		Melakukan Kontak mata	Saya selalu melakukan kontak mata saat berkomunikasi
		Menggunakan Gerak Gerik tubuh pertanda minat	Saya menggunakan gerak gerik tubuh untuk pertanda minat dalam berkomunikasi
Orientasi Kepada Orang lain		Melihat situasi dan interaksi dari sudut pandang lawan bicara	Saya melihat situasi dan interaksi dari sudut pandang lawan bicara
		Menghargai Perbedaan pandangan lawan bicara	Saya menghargai perbedaan lawan bicara pada saat berkomunikasi

2. Indikator Variabel (Y) Kinerja Karyawan

Tabel 2.2
Indikator Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	Indikator	Instrument	Pernyataan
	Kuantitas Kerja	Melakukan pekerjaan rutin yang diselesaikan berdasarkan deadline yang sudah ditentukan perusahaan	Saya melakukan pekerjaan berdasarkan deadline yang sudah ditentukan perusahaan
		Bersedia melakukan pekerjaan dadakan atau pekerjaan tambahan sesuai target	Saya bersedia melakukan tugas tambahan yang diberikan secara baik
	Ketepatan Waktu	Menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik, dan tepat waktu	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
		Selalu datang dan pulang tepat waktu	Saya datang dan pulang tepat waktu dalam

			bekerja
Efektifitas Biaya	Tetap bekerja semaksimal mungkin walaupun kadang alat yang digunakan untuk bekerja kurang maksimal		Saya tetap bekerja dengan baik walau kondisi alat kerja sedang rusak
	Menggunakan fasilitas kantor sesuai kebutuhan pekerjaan		Saya menggunakan fasilitas kantor dengan baik sesuai kebutuhan pekerjaan
Perlu untuk Pengawasan	Sadar dengan pekerjaan, tanpa diingatkan oleh karyawan lainnya		Saya sadar melaksanakan tugas pekerjaan tanpa diingatkan oleh karyawan lainnya
Interpersonal Impact	Melakukan klarifikasi apabila ada berita yang salah mengenai perusahaan		Saya mengklarifikasi informasi yang salah mengenai swalayan
	Dapat bekerja sama dalam tim dengan baik sesuai dengan timnya		Saya dapat bekerja sama dengan tim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Hipotesis

Secara asal kata hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* berarti pendapat. Dari kedua kata itu dapat diartikan bahwa hipotesis adalah pendapat yang kurang, maksudnya bahwa hipotesis ini merupakan pendapat atau pernyataan yang masih belum tentu kebenarannya, masih harus diuji lebih dulu dan karenanya bersifat sementara atau dugaan awal.⁴⁵ Hipotesa digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini. Penulis menetapkan dua buah hipotesa sebagai berikut:

a. *Ha* (Hipotesis Kerja)

Hipotesis alternatif (kerja) yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Terdapat Hubungan Komunikasi Interpersonal yang mempengaruhi kinerja Karyawan Divisi Sekeretaris Perusahaan PT. Pekebunan Nusantara V Pekanbaru.”

b. *Ho* (Hipotesis Nol)

Hipotesis *Ha* diuji secara statistik, maka *Ho* dalam penelitian ini adalah “Tidak Terdapat Hubungan Komunikasi Interpersonal yang mempengaruhi kinerja Divisi Sekeretaris Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru”.

⁴⁵*Ibid*, hal 28.