**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Komunikasi Interpersonal**

**2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Pemimpin dapat melaksanakan motivasi kepada bawahannya apabila seluruh anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan baik. Komunikasi sebagai salah satu cara yang dilakukan pimpinan dalam memotivasi pegawai guna meningkatkan semangat kerja.

Menurut (Joseph A. DeVito 2013) pengertian komunikasi interpersonal merupakan

*“Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain.”*

Komunikasi merupakan suatu cara yang dilakukan organisasi yang merangsang pegawainya untuk bekerja lebih giat. Dengan komunikasi yang baik, maka dapat disampaikan hal-hal yang berkaitan dengan peranan dan tujuan organisasi, serta dapat menginformasikan kebijakan- kebijakan pimpinan dan permasalahan yang dihadapi organisasi.

Menurut (Judy C. Pearson, dkk 2011) komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai berikut :

*“Komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antara-paling tidak-antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.”*

Menurut Mulyana (2010: 81) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

Jika dilihat dari beberapa definisi komunikasi interpersonal diatas, sifat umum dari komunikasi interpersonal adalah pesan disampaikan secara langsung dan spontan, memberikan umpan balik segera, peserta komunikasi berperan fleksibel.

Menurut**(Joseph A. DeVito** 2013 : 8-16), dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa unsur atau elemen penting, yaitu :

1. Kejelasan *(clearity)*: bahasa maupun informasi yang di sampaikan harus jelas.
2. Ketepatan *(accuracy)*: bahsa dan informasi yang disampaikan harus benar- benar akurat dan tepat.
3. Konteks *(context)*: bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.
4. Alur *(flow)*: urutan alur bahasa dan informasi akan sangat berarti dalam menjalin komunikasi yang efektif.
5. Budaya *(culture)*: aspek ini tidak saja menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga tata krama dan etika bahasa.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa agar komunikasi itu efektif dan interaktif dibutuhkan komunikator yang memperhatikan aspek- aspek yang sangat mempengaruhi terjalinnya jaringan komunikasi yang dapat berfungsi dengan baik dalam arti komunikasi yang dilakukan dapat dimengerti dan mencapai sasaran sesuai harapan komunikator.

Adapun fungsi komunikasi yang dikemukakan oleh Laswell yang dikutip oleh Nuruddin didalam bukunya Sistem Komunikasi Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Instruktif, artinya komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan perintah dari atasan ke bawahan.
2. Evaluative, artinya komunikasi berfungsi untuk menyampaikan laporan dari bawahan keatasan.
3. Informative, artinya komunikasi yang dalam hal ini berfungsi untuk menyampaikan informasi, berita, dan pesan-pesan lainnya.
4. Influencing, artinya komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan saran-saran, nasihat-nasihat, dari seseorang pada orang lain.

Komunikasi yang baik merupakan suatu motivasi. Kondisi seperti ini dapat menimbulkan perasaan untuk berpartisipasi, dan akan lebih banyak menarik perhatian terhadap pekerjaan saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama akan memberikan dukungan dan rasa saling membutuhkan. Juga saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik.

**2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi melalui media massa. menurut Judy C. Pearson (dalam Ermawati, 2011:21). Adabeberapa factor yang mempengaruhi terjadinya komunikas interpersonal diantaranya yaitu:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi *(self),* artinya bahwa segala bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berangkat dari diri sendiri.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional, terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukuran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
3. komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal lebih efektif manakala antara pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling tatap muka.
4. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya, ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain, maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan.

Faktor–faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu percaya, sikap sportif, dan terbuka. Sedangkan Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi *(self),* Komunikasi interpersonal bersifat transaksional, komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak–pihak yang berkomunikasi, Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang.

**2.1.1.3 Segi Penyampaian Komunikasi Interpersonal**

Disamping jenis-jenis komunikasi itu ditentukan oleh bentuknya, tergantung juga dari sudut pandang kita semua dalam segi penyampaian pesannya. Menurut Endang Lestari (2003:14) bahwa komunikasi dari segi penyampaiannya adalah sebagai berikut :

1. Segi penyampaian pesannya: komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan atau secara elektronik melalui radio, televisi, telefon, internet dan sebagianya.
2. Dari segi kemasan pesan: komunikasi dapat dilakukan secara verbal (dengan berbicara) atau dengan non verbal (dengan bahasa isyarat). Komunikasi verbal diwakili dalam penyebutan kata-kata yang pengungkapkannya dapat dalam bentuk lisan atau tulisan. Komunikasi non verbal: terlihat dalam ekspresi atau mimik wajah, gerak tangan, mata dan bagian tubuh lainnya.
3. Dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi, saluran komunikasi yang digunakan, dan bentuk kemasan pesan, komunikasi dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi formal dan non formal.
4. Dari segi pemasangan komunikasi, komunikasi dapat dilihat sebagai :
5. Komunikasi intra personal *(Intra Personal Communication)* ialah proses komunikasi dalam diri komunikator: pengirim dan pesannya adalah dirinya sendiri (manusia sebagai makhluk rohani).
6. Komunikasi Interpersonal *(Inter personal Communication)* ialah interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapinya secara langsung pula (manusia sebagai makhluk sosial).

**2.1.1.4 Prinsip Dasar Komunikasi Interpersonal**

Menurut Seiler (dalam Arni Muhammad, 2011:19) untuk dapat memenuhi hakekat komunikasi, kita perlu mengetahui prinsip dasar dari komunikasi tersebut. Adapun prinsip dasar komunikasi adalah :

1. Komunikasi adalah suatu proses yang dimaksud proses disini adalah suatu kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan secara berkesinambungan. Tidak ada bentuk yang baku bagi suatu proses, begitu juga dengan komunikasi yang selalu berubah-ubah menurut variasi-variasi dan elemen-elemen yang membentuknya. Dan sebagai suatu proses, komunikasi menuntut adanya hasil dari proses tersebut yaitu perubahan.
2. Komunikasi adalah sistem proses komunikasi terjadi karena adanya elemen-elemen yang membangunnya, yaitu komunikator, pesan, media, komunikate, dan efek. Elemen-elemen ini berkaitan satu dan lainnya, jika salah satu elemen-elemen lainnya berdampak pada terganggunya proses tersebut. Inilah alasan mengapa komunikasi dikatakan segai suatu sistem.
3. Komunikasi bersifat transaksi dan interaksi proses komunikasi pada intinya merupakan transmisi pesan antara komunikator dan komunikate, hal ini menyebabkan terjadinya transaksi dan berlangsung secara kontiniu. Proses ini juga mnedukung untuk terjadinya interaksi antara mereka yang berkomunikasi.
4. Komunikasi dapat terjadi disengaja atau tidak sengaja. Komunikasi yang disengaja terjadi karena pesan yang dikirim oleh komunikator memiliki tujuan khusus terhadap penerima yang dimaksud. Idealnya, hal tersebut dapat menimbulkan efek yang diharapkan. Tetapi itu bukanlah hal yang mudah, banyak factor yang mempengaruhinya. Komunikasi juga dapat terjadi secara tidak sengaja, tetapi dapat diterima dengan sengaja oleh siapa saja yang saat itu berada dalam jangkauannnya.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi merupakan proses yang berlangsung secara berkesinambungan dan melibatkan elemen-elemen komunikasi secara keseluruhan. Proses ini dikatakan berhasil apabila pada akhirnya terjadi perubahan terhadap penerima pesan, sesuai dengan yang diharapkan pengirim pesan dan pada akhirnya akan menciptakan interaksi diantara mereka yang terlibat dalam proses tersebut.

**2.1.1.5 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Seseorang berkomunikasi dengan orang lain tentu saja mempunyai tujuan tertentu, termasuk di dalamnya komunikasi interpersonal. Menurut Djoko (dalam Nur 2014: 22) ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal,antara lain:

1. Menyampaikan informasi, Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseornag memiliki berbagai macam tujuan dan harapan.
2. Berbagi pengalaman, Selain meyampaikan informasi, komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan untuk saling membagi pengalaman pribadi kepada orang lain mengenai hal–hal yang menyenangkan maupun hal–hal yang menyedihkan/menyusahkan.
3. Menumbuhkan simpati, Simpati adalah suatu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban derita, musibah, kesedihan, dan kepiluan yang sedang dirasakan oleh orang lain.
4. Melakukan kerja sama, Tujuan komunikasi interpersonal yang lainnya adalah untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.
5. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan, Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kecewa atau kekesalan secara tepat secara tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.
6. Menumbuhkan motivasi, Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi interpersonal yaitu untuk memahami dan menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar sehingga dapat dengan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan,Membentuk dan memlihara hubungan yang bermakna dengan orang lain dan bias meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi terhadap pimpinan dalam dunia kerja.

**2.1.1.6 Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Karakteristik komunikasi interpersonal perlu diuraikan agar dapat terlaksana antara dua orang atau lebih dalam kondisi yang harmonis dan berkesinambungan. Lebih lanjut, harus bisa memahami ciri-ciri komunikasi interpersonal tersebut agar komunikator dan komunikan dapat menjalin hubungan verbal tersebut.

Menurut Cangara (2010) komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Proses itu sendiri berjalan dalam kegiatannya dengan waktu, dan seringnya pengulangan sehingga dicapai.

Komunikasi interpersonaladalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. (dalam Ermawati 2011:35), Terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi terjalinya komunikasi interpersonal menurut Laswell bisa dijabarkan sebagai berikut :

1. Keterbukaan adalah adanya kemauan untuk membuka diri, mengatakan tentang dirinya sendiri yang tadinya tetap disembunyikan, jadi harus bersikap jujur pada reaksi dan pada stimulus–stimulus yang datang.
2. Empati adalah kemampuan untuk berfikir dan merasakan hal yang dirasakan orang lain. Empati berarti berusaha menempatkan diri pada keadaan orang lain baik secara intelektual maupun emosional. Secara nonverbal mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan:
3. Keterlibatan aktif dengan seseorang melalui ekpresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai,
4. Konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh, dan kedekatan fisik,
5. Sentuhan atau belaian yang sepantasnya.
6. Saling mendukung adalah hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung
7. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara:
8. Menyatakan sikap positif
9. Secara positif mendorong orang dalam berinteraksi, tidak ada yang lebih menyenangkan dari pada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interkasi atau tidak bereaksi secara menyenagkan terhadap situasi atau suasana interkasi.
10. Dalam setiap situasi barangkali terjadi kesetaraan, salah seseorang mungkin lebih pandai, kaya, tampan atau cantik dari pada yang lain. Tidak ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal.

Terlepas dari kesetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Dalam suatu hubungan interpesonal yang di tandai oleh kesetaran, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain.

**2.1.1.7 Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Secara umum atau komunikasi interpersonal menuerut Hasibuan (2012:96) adalah proses interaksi tatap muka antara pengirim pesan dan penerima pesan. Menurut para ahli, komunikasi antar pribadi sangat efektif dalam mempengaruhi sikap dan perilaku. Berkomunikasi secara antar pribadi atau interpersonal dapat membantu kita menemukan jati diri kita atau memahami siapa kita sebenarnya dan juga orang lain. Selain itu, komunikasi antar pribadi dapat memenuhi kebutuhan kita untuk melakukan kontak dengan orang lain dan membina hubungan personal. Komunikasi antar pribadi juga dapat mengarahkan kita untuk mengubah sikap serta perilaku kita.

Sebagaimana [konteks komunikasi](https://pakarkomunikasi.com/konteks-komunikasi) lainnya, komunikasi antar pribadi juga memiliki beberapa fungsi, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. **Membentuk Identitas Diri**

Fungsi komunikasi antar pribadi yang pertama adalah membentuk identitas diri. Dalam artian bahwa komunikasi antar pribadi dapat membantu kita membentuk identitas diri yang didasarkan pada hubungan dan pencitraan diri.

1. **Memahami Diri dan Orang Lain**

Dalam [sistem komunikasi interpersonal](https://pakarkomunikasi.com/sistem-komunikasi-interpersonal) atau sistem komunikasi antar pribadi, memahami diri dan orang lain sangatlah penting. Pemahaman kita tentang diri sendiri dan orang lain dapat diperoleh melalui interaksi yang kita lakukan dengan orang lain dan bersedia membuka diri atau self-disclosure kepada orang lain. Salah satu [pengaruh self-disclosure dalam komunikasi antar pribadi](https://pakarkomunikasi.com/pengaruh-self-disclosure-dalam-komunikasi-antar-pribadi) diantaranya adalah meningkatkan [efektivitas komunikasi interpersonal](https://pakarkomunikasi.com/efektivitas-komunikasi-interpersonal).

1. **Mengembangkan Hubungan Interpersonal**

Komunikasi antar pribadi dapat membantu kita terhubung dengan orang lain, membentuk serta mengembangkan hubungan yang baik. Sebagai makhluk sosial tentunya kita membutuhkan orang lain untuk mengurangi tekanan dan terhindar dari kesendirian. Membina hubungan dengan orang lain memungkinkan kita untuk saling berbagi dan menjadikan kita menjadi lebih positif terhadap diri sendiri.

1. **Menyesuaikan Diri**

Komunikasi antar pribadi yang baik memungkinkan kita untuk melihat ke dalam realitas orang lain. Misalnya, mengembangkan hubungan interpersonal dengan seseorang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda dengan kita dapat memperluas sudut pandang yang kita miliki. Masing-masing individu memiliki gaya interpersonal sendiri namun kita menyesuaikan diri dengan suara, bentuk, dan isi pesan yang mereka kirimkan. Salah satu dari [teori-teori komunikasi antar pribadi](https://pakarkomunikasi.com/teori-teori-komunikasi-antar-pribadi) yang menjelaskan tentang hal ini adalah [teori akomodasi komunikasi](https://pakarkomunikasi.com/teori-akomodasi-komunikasi). Teori ini menyatakan bahwa pembicara akan menyesuaikan atau mengakomodasi gaya berbicara pendengar dalam rangka untuk memperoleh persetujuan sosial dan efisiensi komunikasi yang lebih besar.

1. **Memperoleh Informasi**

Selama berlangsungnya [proses komunikasi antar pribadi](https://pakarkomunikasi.com/proses-komunikasi-antar-pribadi) atau [proses komunikasi interpersonal](https://pakarkomunikasi.com/proses-komunikasi-interpersonal) berbagai informasi dan pengetahuan tentang orang lain tersaji dengan melimpah. Hal ini dapat membantu kita untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan orang lain. Mengenal orang lain dapat membantu kita memprediksi apa yang mereka pikirkan, rasakan, dan tindakan mereka.

1. **Mengurangi Ketidakpastian**

Terkait dengan informasi yang diperoleh selama proses komunikasi, berbagai informasi yang kita bagi dengan orang begitu juga sebaliknya dapat mengurangi sejumlah ketidakpastian yang dialami. Memperoleh informasi yang diperlukan memberikan dampak pada bertambahnya pengetahuan yang kita miliki. Salah satu teori komunikasi antar pribadi yang mengupas pengurangan ketidakpastian adalah [teori pengurangan ketidakpastian](https://pakarkomunikasi.com/teori-pengurangan-ketidakpastian) yang dikemukakan oleh **Charles Berger** dan **Richard Calabrese**.

1. **Mempengaruhi Orang Lain**

Komunikasi antar pribadi terkadang digunakan untuk mencapai beberapa tujuan salah satunya adalah untuk mempengaruhi orang lain. Untuk mencapai tujuan tersebut, umumnya kita menggunakan teknik [komunikasi persuasif](https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-persuasif) agar orang bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan sesuatu, dan lain sebagainya. Selain menggunakan teknik komunikasi persuasif, kemampuan untuk mempengaruhi orang lain juga ditunjang dengan keterampilan keasertifan yang membantu dalam menciptakan dan membina hubungan.

1. **Manajemen Konflik**

Ketika kita berinteraksi dengan orang lain tak jarang akan terjadi konflik. Konflik interpersonal atau konflik antar pribadi merupakan salah satu [dampak ketidakefektifan komunikasi antar pribadi](https://pakarkomunikasi.com/dampak-ketidakefektifan-komunikasi-antar-pribadi) atau disebut juga sebagai [dampak komunikasi interpersonal yang tidak efektif](https://pakarkomunikasi.com/dampak-komunikasi-interpersonal-yang-tidak-efektif). Konflik yang terjadi dalam hubungan antar pribadi dapat membawa emosi yang negatif. Namun perlu dipahami pula bahwa konflik tidak selalu berdampak negatif atau tidak produktif bagi partisipan komunikasi.

Beberapa hasil studi menunjukkan bahwa kuantitas konflik dalam sebuah hubungan tidak sepenting bagaimana konflik itu ditangani.  Ketika kita dapat menangani konflik dengan baik maka akan mengarah pada kepuasan hubungan. Berbagai jenis manajemen konflik yang dapat dilakukan adalah bersaing, berkolaborasi, akomodasi, penghindaran, dan kompromi.

1. **Mengembangkan Keterampilan Komunikasi Suportif**

Komunikasi suportif adalah komunikasi interpersonal yang membantu individu untuk berkomunikasi secara akurat terutama dalam situasi dan kondisi yang sulit. Komunikasi suportif berusaha untuk meningkatkan kualitas hubungan yang positif antara kita dan orang lain ketika menangani suatu masalah dengan cara memberikan umpan balik negatif atau mengatasi masalah yang sulit.

1. **Mendeteksi Kebohongan**

Komunikasi antar pribadi dapat berfungsi untuk mendeteksi kebohongan seseorang. Hasil studi menunjukkan bahwa metode verbal yang digunakan untuk mendeteksi kebohongan jauh lebih baik dibandingkan dengan metode nonverbal walaupun secara umum terdapat beberapa pandangan yang mengatakan hal sebaliknya. Mendeteksi kebohongan dapat dilakukan salah satunya dengan menggunakan metode wawancara. Melalui wawancara, pewawancara dapat mengidentifikasi ketidakonsistenan antara jawaban dan bukti yang ada. Selain itu, berbagai petunjuk nonverbal seperti ekspresi wajah dan [bahasa tubuh dalam komunikasi](https://pakarkomunikasi.com/bahasa-tubuh-dalam-komunikasi) lainnya juga dapat digunakan untuk mengungkapkan kebenaran dibalik kebohongan yang dilakukan oleh manusia.

* + - 1. **Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal**

Berikut merupakan ciri-ciri komunikasi antarpribadi atau interpersonal sebagaimana sebut Joseph Devito (2012:21) dalam Effendi (2013:19-22), meliputi:

* 1. Komunikasi antarpribadi paling sedikit melibatkan dua orang.

Pada hakikatnya setiap manusia suka berkomunikasi antar satu dengan yang lainnya, karena itu tiap-tiap orang harus berusaha agar mereka lebih dekat antara satu dengan yang lainnya. Faktor kedekatan atau proximity bisa menyatakan dua orang yang memiliki kedekatan atau hubungan yang erat, kedekatan antarpribadi itulah yang menyebabkan seseorang bisa menyatakan pendapat-pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Kebebasan dan keterbukaan mempengaruhi berbagai variasi pesan baik verbal atau nonverbal.

b. Pesan

Dalam komunikasi antar pibadi ada pesan (message) yang akan disampaikan dari komunikator pada komunikan, yang dalam proses selanjutnya terjadi pertukaran pesan. Komunikasi ini juga digunakan simbol-simbol untuk menyampaikan dan memperoleh persamaan makna.

1. Saluran.

Ada dua saluran/medium untuk komunikasi antarpribadi yaitu saluran suara (audio) dalam wujud pendengaran dan saluran cahaya untuk pengelihatan dapat dirasa, dipegang dan diraba.

d. Gangguan.

Gangguan dapat mengacaukan makna dalam penyampaian pesan dalam komunikasi.

Ada tiga macam gangguan:

1. Eksternal. Faktor fisiklah biasanya mempengaruhi komunikasi, misalnya deru kendaraan, cahaya yang silau, suara musik yang keras dsb
2. Internal. Faktor internal pada diri komunikator dan komunikan, misalnya, kurang pendengaran atau tidak bisa bicara dengan benar (gagap), gila dsb.
3. Semantik. Faktor bahasa pada diri peserta komunikasi yang mengalami kesulitan memaknai pesan yang dikirimkan, misalnya perbedaan budaya.

e. Umpan balik

Umpan balik adalah pemberian tanggapan terhadap pesan yang dikirimkan dengan suatu makna tertentu. Umpan balik berarti bahwa pesan yang diterima, didengar atau diketahui maknanya. Umpan balik disampaikan secara verbal atau nonverbal, dan berfungsinya adalah untuk memahami pesan yang dikirimkan apakah diterima, ditolak atau dikoreksi.

f. Konteks.

Konteks adalah suatu keadaaan atau suasana yang bersifat fisik-historis, dan psikologis tempat terjadinya komunikasi artinya komunikasi tidak terjadi dalam ruang hampa sosial. Dalam hal ini, konteks memiliki empat dimensi:

1. Fisik, tempat atau lingkungan fisik dimana komunikasi dilakukan.
2. Sosial, status dan peran para peserta komunikasi.
3. Psikologis, dorongan, kebutuhan, motivasi, sikap dan sebagainya yang mempengaruhi komunikasi.
4. Temporal, kapan komunikasi dilakukan Berdasarkan komponen-komponen maka komunikasi antarpribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan antara komunikator dengan komunikan akan menghasilkan berbagai efek dan umpan balik. Efek dan umpan balik sebagai bagian dari komunikasi antarpribadi yang dipengaruhi oleh komponen lain di dalamnya.
   * + 1. **Proses Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dengan Karyawan**

Komunikasi antarpribadi antara pimpinan dengan karyawan terjadi di dalam suatu perusahaan atau unit usaha. Tujuan dilaksanakannya komunikasi antarpribadi ini adalah untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan demi mencapai tujuan perusahaan. Sebagaimana perusahaan pada umumnya yang meliputi; menjaga keberlangsungan dan kontinuitas hidup usaha dengan mencari laba usaha yang sebesar-besarnya serta meneguhkan eksistensi diri sebagai institusi perekonomian di tengah kompetisi dunia usaha dan perekonomian yang makin ketat. Pada prosesnya, komunikasi antarpribadi ini dilakukan dalam konteks tatap muka (face to face communication), yaitu antara pimpinan sebagai komunikator dan karyawan sebagai komunikan, atau sebaliknya.

Arus komunikasi yang terjadi bersifat dua arah, sehingga antara kedua belah pihak pelaku komunikasi (pimpinan dan karyawan), mempunyai kesempatan yang sama untuk mengirimkan atau menerima pesan. Dengan kata lain, pimpinan tidak mendominasi proses komunikasi, meskipun menurut status dalam perusahaan tersebut, pimpinan memiliki kedudukan dan posisi yang lebih tinggi dari pada karyawan, tetapi keduanya mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator atau komunikan (Effendi, 2013:64).

Pesan yang disampaikan dan diterima dalam proses komunikasi, dalam konteks komunikasi antarpribadi antara pimpinan dengan karyawan ini dapat berupa pesan yang berkenaan dengan perusahaan atau pesan yang tidak berkenaan dengan perusahaan (bersifat pribadi). Artinya, pesan komunikasi antarpribadi tidak harus berupa pesan yang bersifat formal sehingga arus komunikasi yang dilakukan tidak bersifat komunikasi satu arah. Sebagaimana disebutkan di muka, komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang efektif dan ampuh dalam mengubah sikap, pandangan dan perilaku (to change attitude, opinion and behaviour) dibandingkan dengan komunikasi kelompok atau komunikasi bermedia Sehingga komunikasi antarpribadi merupakan pimpinan dengan karyawan merupakan komunikasi yang yang efektif dan ampuh dalam menumbuhkan motivasi kerja demi tercapainya tujuan perusahaan, (Effendi, 2013:65).

**2.1.2 Kinerja karyawan**

**2.1.2.1 Pengertian Kinerja**

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Arti kata kinerja berasal dari taka-kata *job performance* dan di sebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang kariyawan. Moeherionto ( 2012: 69)

Menurut Moeheriono (dalam Rosyida 2010: 11) Dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja karyawan atau defisi kinerja atau *performance* sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi di pengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim di lakukan dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi.

Menurut Moeherionto ( 2012: 69) Menurut *oxfoord dictionary*, kinerja *(performance)* merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sebenarnya kinerja merupakan sutu konstruk, dimana banyak para ahli yang masih memilki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja, seperti yang di kemukakan oleh Ronnins. Mengemukakan bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi anatra kemampuan dan ebility (A) Motivasi atau Motivation (M) dan kesempatan atau opportunity (O), yaitu kenerja = f (AxMxO). Artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesmpatan

**2.1.2.2 Kinerja Karyawan**

Menurut Moeheriono (dalam Rosyida 2010: 11) Dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja karyawan atau defisi kinerja atau performance sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang aau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujmuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Menurut Prabu Mangunegara (2010: 67) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Adapun aspek –aspek yang dapat dilihat sebagai kinerja karyawan, berikut aspek-aspek kinerja karyawan antara lain :

1. Hasil kerja, bagaimana seseorang itu mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisiplinan yaitu ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yng dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerja sama, bagaimana seorang karyawan bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidaknya pengawasan dari atasan.

Aspek-aspek diatas sejalan menurut Edy Sutrisno (2010: 172) menyimpulkan kinerja sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah di tetapkan oleh organisasi. Dari berbagai uraian diatas dapat di tegaskan bahwa kinerja karyawan adalah, kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tuijuan, visi dan misi organisasi yang di tuangkangan melalui perencanaan suatu strategi organisasi.

**2.1.2.3 Tujuan dan Manfaat**

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian suatu kegiatan yang dimana didalamnya terbentuk tujuan dan manfaat kinerja itu sendiri. Menurut Mangkunegara (2011:66) kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan adalah :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaanya
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan ke efektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan pengawasan
5. Sebagai indicator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berda didalam organisasi
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga mencapai performance yang baik
7. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecekatan karyawan
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (job description)

Penilai kinerja karyawan berguna untuk perusahaan serta harus bermanfaat bagi karyawan. Diuraikan oleh Hasibuan (2012:144) bahwa tujuan penilaian kerja karyawan sebagai berikut :

1. Sebagai dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa
2. Untuk mengukur kinerja sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaanya
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan didalam perusahaan

**2.1.2.4 Faktor – Faktor Kinerja Karyawan**

Kinerja seseorang di pengaruhi oleh beberapa faktor, berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manejemen. Simanjuntak, (2011: 11) antara lain :

1. Faktor kompensasi individu, kompensasi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompensasi setiap orang mempengaruhi oleh beberapa faktor yang dapa di kelompokkan dalam 6 (enam) golongan yaitu.
2. Kemampuan dan keterampilan kerja
3. Keahlian, menggambarkan tentang kerja karyawan berdasarkan sejauh mana pengetahuan tentang hal yang mereka tangani lebih baik dari pada dari pada orang yang lain di bidang yang sama.
4. Kebutuhan yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada hal-hal yang menggerakkan karyawan pada aktivitas-aktivitasdan menjadi dasar alasan berusaha.
5. Tanggung jawab yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan keadaan wajib menanggung terhadap tugas-tugasnya.
6. Latar belakang, menggambarkan tentang kinerja karyawan dilihat dari titik tolak masa lalunya yang memberikan pemahaman kepada pekerjaannya apa yang ingin dia lakukan.
7. Etos kerja, menggambarkan kinerja karyawan berdasarkan sikap yang muncul atsas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem organisasi orientasi nilai budaya terhadap kinerja.
8. Faktor dukungan organisasi kondisi dan syarat kerja, setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian yang di maksud disini adalah untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran tersebut. Sedangkan penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerj setiap orang, penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.
9. Faktor psikologis kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi.

Menurut ( Mangkuenegara. 2010 : 14 ) perusahaan penting untuk mengetahui kinerja karyawan agar dapat mengambil langkah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaannya dengan langkah mengikut sertakan karyawan ke pelatihan-pelatihn tertentu faktor lingkungan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan diantaranya adalah bagaimana kondisi fisik tempat bekerja, pertan dan materi, waktu untuk bekerja pengawasan dan pelatuhan, desain organisasi dan iklim organisasi.

Selain yang telah dijelaskan diatas, ada 13 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, adapun faktor-faktor tersebut menurut Moeheriono (2012:65-71) menguraikannya sebagai berikut:

### Kemampuan dan Keahlian

### Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikakn pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

### Pengetahuan

### Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

### Rancangan Kerja

### Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara teapt dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

1. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

### Motivasi Kerja

### Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan bai. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan mengahasilkan kinerja yang baik.

### Kepemimpinan

### Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

### Gaya Kepemimpinan

### Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.

### Budaya Organisasi

### Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yan berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

### Kepuasan Kerja

### Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula.

### Lingkungan Kerja

### Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa rungan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

### Loyalitas

### Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bejerha. Kesetiaan ini ditunjukan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

### Komitmen

### Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat.

### Disiplin Kerja

### Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

**2.1.2.5 Karakteristik Kinerja Karyawan**

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2005:68):

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

**2.1.2.6 Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2014:260):

1. **Kualitas**. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. **Kuantitas**. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan waktu**. Merupakan tingkat aktivitas 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, bahan baku) 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 Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

**2.1.2.7 Metode Penilaian Kinerja Karyawan**

kinerja dapat di ukur dan di kethui jika individu atu sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolak ukur yang telah di tetapkan oleh organisasi. oleh karena itu jika tanpa tujuan dan target yang di tetapkan dalam pengukuran, maka pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat di ketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilan.

Pengukuran atau penilaian kinerja *(performance measurement)* mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Moeharianto, 2012 : 95) Penilaian kerja *(perforance aprasial)* adalah proses mengevaluasi seberapa bik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan dengan seperangkat standart dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepda karyawan.

Penilaian kinerja *(performance appraisal)* memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan kinerja karyawan di tempat kerja. Karyawan menginginkan dan memerlukan balikan berkenan dengan prestasi mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemajuan karyawan dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja.

**2.2 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Peneliti** | **Judul** | **Persamaan** | **Perbedaan** | **Penemuan** |
| **1** | Fariz Remanda (2015) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru | Menggunakan variable komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan | Tempat penelitian di Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru | Setiap pegawai akan berusaha melaksanakan program kerja sebaik mungkin. Pelaksanakan kerja yang baik mencerminkan kinerjanya. |
| **2** | Andi Muhammad yusuf(2017) | Pengaruh Komunikasi Interpersonal Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Menengah Kejuruan Negeri 7 Makasar | Menggunakan Variabel Komunikasi Interpersonal | Tempat Penelitian di Sekolah Menengah Kejuruan Negri 7 Makasar | Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal guru terhadap prestasi akademik siswa menujukkan tingkat yang cukup kuat. |
| **3** | Eva Nofivanti (2016) | Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan | Menggunakan variable komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan dan menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif | Pengukuran kinerja karyawan secara keseluruhan menggunakan referensi oleh bernadin | Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi interpersonal membawa pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. |
| **4** | Aliyyah Fauziah (2017) | Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Syariah Palembang | Menggunakan variable kinerja karyawan | Penulis tidak menggunakan variabel komunikasi interpersonal | Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan |

**2.3 Kerangka Pemikiran**

**2.3.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan**

Menurut Mulyana (2010: 81) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

Menurut Evi Rahmi Barus (2010:89) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai yang menunjukkan data komunikasi interpersonal yang mengacu pada kegiatan. Pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian komunikasi dalam perkantoran, maupun frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai atau antara pimpinan dan karyawannya kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Dan sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang buruk akibatnya terjalin hubungan yang tidak baik. Sikap dan otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil yang kurang maksimal. Jadi semakin baik hubungan interpersonal pimpinan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga semakin baik.

Hal ini menunjukan bahwa, komunikasi interpersonal pimpinan dalam suatu organisai atau perusahaan perlu diterapkan karena akan memberikan pengaruh yang baik dan positif untuk perusahaan termasuk peningkatan kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menuangkan kerangkan pemikiran dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN DI PT TORIN PROMEDIA BANDUNG

Menurut Evi Rahmi Barus (2010:89) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai yang menunjukkan data komunikasi interpersonal yang mengacu pada kegiatan

komunikasi antar orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal

KINERJA KARYAWAN

DIMENSI

* HASIL KERJA : seorang karyawan mendapatkan hasil kerja yang maksimal
* KEDISIPLINAN : ketepatan seorang karyawan menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan
* TANGGUNG JAWAB : seorang karyawan bisabekerja baik tanpa pengawasan pimpinan

(Prabu Mangunegara 2010:67)

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

DIMENSI

* KEJELASAN : Bahasa dan informasi harus jelas
* KETEPATAN : informasi yang disampaikan harus sesuai fakta
* KONTEKS : informasi harus sesuai dengan keadaan
* ALUR : urutan Bahasa informasi harus tertata agar komunikasi efektif

(Joseph A. Devito 2013 : 77)

**2.4 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2015:63) bahwa hipotesis dapat didefinisikan sebagai berikut :

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan padafakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.”

Berdasarkan uraian dalam kerangka pemikiran, maka dapat ditemukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Komunikasi interpersonal pimpinan berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan

Ho : Komunikasi interpersonal pimpinan tidak berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan