

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Komunikasi interpersonal

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan *communication* yang juga berasal dari bahasa Latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang memiliki makna yang sama. Seperti yang diungkapkan oleh Hafied Cangara, komunikasi berpangkal pada perkataan Latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.¹

Komunikasi merupakan proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari satu orang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan tetapi juga, ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya.² Menurut GR Terry komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan³

¹ Syam; Andi Hendra and Hendra, "Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empiris Pada BKPSDM Kabupaten Konawe Utara)."

² Sutarto Sutarto and Adelbertus Habeahan, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Telukdalam Kabupaten Nias Selatan," *Jurnal Ilmiah METADATA* 4, no. 1 (2022): 380–394.

³ Wandu, Adha, and Asriyah, "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten."

Selain itu, menurut Triyono dan Riyantini yang di kutip oleh Cecilia Rasaidina Maharani komunikasi juga menjadi alat atau sarana bagi organisasi agar dapat saling memahami antar semua anggotanya. Organisasi dapat dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi antar semua pihak internalnya terjalin harmoni⁴. Jadi komunikasi adalah sebuah kegiatan penyampaian informasi, gagasan yang dilakukan oleh satu individu dengan individu yang lain.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas penting dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi manusia dapat melakukan interaksi satu dengan yang lain. Menurut teori kebutuhan Maslow, komunikasi interpersonal yang baik membantu memenuhi kebutuhan sosial dan penghargaan pegawai, seperti rasa diterima dan diakui dalam lingkungan kerja. Pemenuhan kebutuhan ini penting untuk memotivasi pegawai dan meningkatkan kinerja mereka⁵. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun nonbisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.⁶

⁴ Cecilia Raisadina Maharani, "Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan : Tinjauan Literatur" 2, no. 5 (2023): 2051–2056.

⁵ Fitri Rachmiati Sunarya, "Urgensi Teori Hirarki Kebutuhan Dari Abraham Maslow Dalam Sebuah Organisasi," *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 9, no. 2 (2022): 647–658.

⁶ Shinta Ramadanis, Netti Indrawati, and Afni Yeni, "Pengaruh Efikasi Diri Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Honorer Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Solok," *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 3, no. 1 (2023): 99–109.

Menurut Devito yang dikutip oleh Pristanto Ria Iriawan dan ddk, komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik⁷. Komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas kerja. Menurut Thoha, komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan atau berita dari satu pihak kepada pihak lain dengan akibat dan umpan balik yang segera. Dalam konteks ini, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja dan atasan sangat penting dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik⁸.

Komunikasi interpersonal diartikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain atau sekelompok orang, serta umpan balik dari proses komunikasi tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Fungsi, Tipe dan Indikator Komunikasi Interpersonal
 - a. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Robbins yang dikutip oleh Dian Anggarini komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam kelompok atau organisasi, yakni pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi dan informasi.

⁷ Ria Irawan and Pitry Novita, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Mulyasari Jakarta."

⁸ Likas Saiba, Ahmad Firman, and Muhammad Hidayat, "Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)," *Journal of applied management and Business Research (JAMBiR)* 1, no. 1 (2021): 162–172, <http://www.al-idarahpub.com/index.php/jambir%0APengaruh>.

- 1) Komunikasi berfungsi sebagai mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara. Setiap anggota mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh pegawai. Apabila pegawai mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan ke atasan langsung sesuai dengan uraian tugasnya dan kebijakan perusahaan itu merupakan sudah termasuk dalam fungsi pengendalian.
- 2) Komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan kepada pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Penyusunan sasaran yang spesifik, umpan balik terhadap kemajuan ke arah sasaran dan dorongan ke perilaku yang diinginkan merangsang motivasi dan menuntut komunikasi.
- 3) Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental dimana para anggota menunjukkan kekecewaan dan kepuasan. Oleh karena itu komunikasi memfasilitasi pelepasan ungkapan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.
- 4) Komunikasi berhubungan dengan perannya dalam mempermudah pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan melalui

penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan pilihan alternatif.⁹

Dari pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa fungsi Komunikasi dalam Organisasi menjalankan empat fungsi yaitu penegedalian, motivasi, pegungkapan emosi dan infomasi.

b. Tipe Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto komunikasi interpersonal diadik dan langsung (tatap muka), dikemukakan tiga tipe komunikasi interpersonal, yaitu Komunikasi dua orang atau komunikasi diadik, mencakup segala jenis hubungan antarpribadi, antara satu orang dengan orang lain, mulai dari hubungan paling singkat (kontak) biasa, sampai hubungan yang bertahan lama dan mendalam. Wawancara, merupakan salah satu tipe komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Dalam komunikasi interpersonal tipe wawancara ini, arah distribusi pesan bersifat relatif tetap. Pewawancara bertindak sebagai perancang dan pencipta berbagai pertanyaan, sedangkan terwawancara bertindak sebagai penerima pertanyaan, dan selanjutnya menyampaikan jawaban atau umpan balik. . Komunikasi kelompok kecil, merupakan salah satu tipe komunikasi interpersonal, dimana beberapa orang terlibat dalam suatu pembicaraan, percakapan, diskusi, dan sebagainya.¹⁰

⁹ Dian Anggarini and Efektivitas Kinerja, "TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR (PPSDMA)" (n.d.): 112–121.

¹⁰ Poliana da Silva Finamore et al., "No Title بن بة," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. February (2021): 2021,

c. Indikator Komunikasi Interpersonal

Dimensi Komunikasi Interpersonal menurut Divito terbagi atas lima yaitu:

- 1) Keterbukaan, keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk mengungkapkan pikiran, perasaan dan ide dengan jujur dan terbuka kepada orang lain.
- 2) Empati, empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, pikiran, dan pengalaman orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal empati merupakan elemen penting yang memungkinkan individu menjalin hubungan yang kuat dan saling mendukung.
- 3) Sikap mendukung, sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal berbagai perilaku dan sikap yang menunjukkan perhatian, penghargaan, dan dukungan terhadap orang lain.
- 4) Sikap positif, sikap positif dalam komunikasi interpersonal mencakup berbagai sikap yang dapat meningkatkan kualitas interaksi antara individu dan membangun hubungan yang sehat.
- 5) Kesetaraan, kesetaraan dalam komunikasi interpersonal merujuk pada hubungan yang didasarkan prinsip bahwa setiap individu memiliki nilai dan kontribusi yang sama dalam interaksi tersebut.¹¹

¹¹ Marisi Butarbutar, Efendi Efendi, and Sisca Sisca, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pematangsiantar," *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan* 9, no. 1 (2021): 69–74.

Gaya berkomunikasi yang kita gunakan akan mempengaruhi lawan bicara kita seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran Surah At-Thaha Ayat 44.

قُولًا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Terjemahannya:

Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.”

Ayat ini mengajarkan pentingnya berbicara dengan lembut dan bijaksana, terutama dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi yang baik, sebagaimana dicontohkan dalam ayat ini, tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi tetapi juga untuk mempengaruhi dan membimbing orang lain dengan cara yang positif. Dalam konteks organisasi seperti Balai Guru Penggerak Provinsi Maluku, penggunaan komunikasi yang efektif dan lembut dapat meningkatkan kerja sama, pemahaman, dan pada akhirnya, kinerja pegawai. Pesan ini mendukung pentingnya pendekatan yang berempati dan menghargai dalam interaksi antar individu untuk mencapai tujuan bersama.

B. Kinerja Pegawai

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*organization performance*). Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan

sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi tergantung adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut

Kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor guna mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini ialah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tergantung pada kinerja yang dihasilkan para karyawannya.¹²

Syarat untuk menimbulkan kinerja adalah bahwa tugas dan jabatan yang dipegangnya itu sesuai dengan kemampuan dan minatnya. Tugas dan jabatan yang kurang sesuai dengan kemampuan dan minat pegawai akan memberikan hambatan, bahkan frustrasi, yang justru akan menimbulkan ketegangan yang seringkali menjelma dalam sikap dan tingkah laku agresif, terlalu banyak kritik, memberontak atau perilaku lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kondisi dari sebuah kelompok dimana mereka melakukan pekerjaan dengan lebih giat dan lebih baik dengan tujuan masing-masing individu.¹³

Mangkunegara mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai

¹² Diana Azwina and Shahnaz Yusuf, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan," *Jurnal Disrupsi Bisnis* 3, no. 1 (2020): 28–43.

¹³ Desy Ernika, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt ." 4, no. 2 (2016): 87–101.

dengan tugas yang diberikan kepadanya. Menurut Simanjuntak kinerja berkaitan dengan sejauh mana tugas-tugas tertentu dilaksanakan. Dalam hal ini meliputi kinerja individu, kinerja tim dan kinerja karyawan yang terdampak oleh faktor internal dan eksternal.¹⁴

Kinerja menurut Hamdi yang dikutip oleh Jujung Dwi Marta dan Dewie Triwijayanti adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk/jasa yang dihasilkan dan diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang yang menunjukkan sasaran kinerja yang dicapai. Ruky berpendapat bahwa, kinerja pada dasarnya adalah proses kerja yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan, kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.¹⁵

Untuk mendapatkan kinerja yang maksimal dari anggota organisasi perlu adanya pelayanan atau komunikasi yang baik dengan anggota. Hal sesuai dengan teori Herzberg yang mana komunikasi yang efektif dapat berfungsi sebagai faktor motivator, mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik dan mencapai hasil yang optimal¹⁶. Jika suatu organisasi tidak memiliki komunikasi yang baik di antara anggotanya maka Bagaimana mungkin anggota dalam organisasi tersebut melakukan kinerja yang optimal. Maka dari itu diperlukan adanya kerjasama dan komunikasi yang baik antara pimpinan

¹⁴ Arianto, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan."

¹⁵ Jujung D W I Marta and Dewie Triwijayanti, "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt . X" 8, no. 2 (2016): 218–236.

¹⁶ Mochammad Subagio, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Ithaca Resources," *Jurnal Manajemen* 19, no. 1 (2017): 101.

dengan anggota atau bahkan anggota dengan anggotanya guna mewujudkan tujuan bersama dan meningkatnya kinerja anggota organisasi.¹⁷

1. Dimensi Kinerja

Ada 4 (empat) dimensi dalam menentukan kinerja seseorang menurut Mitchel dalam Fathoni yaitu:”

- a. Mutu (Kualitas) kinerja. Melihat kualitas hasil kerja dari proses pekerjaan seseorang dimana mereka yang memiliki kinerja optimal maka kualitas yang dihasilkan tinggi, begitupun sebaliknya.
- b. Ketepatan, yaitu kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan akurat, sesuai dengan keadaan atau tujuan yang diinginkan. Ketepatan mengacu pada kemampuan seseorang dalam menyelesaikan atau melakukan pekerjaan dengan akurat.
- c. Inisiatif, yaitu berkaitan dengan kemampuan dan mau meningkatkan serta memutakhirkan hasil kerja untuk kepentingan perusahaan yang dapat dibuktikan ada tidaknya inisiatif dari karyawan dalam memperbaiki hasil kerja, baik diminta maupun tidak oleh perusahaan,
- d. Kemampuan atas pekerjaan, hal ini berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan atau yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Efektivitas Kinerja

¹⁷ Maharani, “Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan : Tinjauan Literatur.”

Efektivitas (*effectiveness*) secara umum dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat” (Stoner). Menurut Ravianto dalam Masruri efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan dapat diselesaikan dengan adanya perencanaan, baik mengenai waktu, biaya dan juga mutu, maka dapat dikatakan efektif.¹⁸

Berdasarkan beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah capaian dari tujuan dalam lingkup organisasi yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan yang harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan, keahlian dan keterampilan sehingga memperoleh hasil sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Efektivitas kinerja dapat dijabarkan sebagai suatu kemampuan untuk menentukan target yang tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian memberikan pandangan bahwa “efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan yang telah ditentukan dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya.” efektivitas kerja adalah hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.¹⁹

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja

¹⁸ Nofensi Pagaya, Michael Mantiri, and Sofia E. Pangemanan, “Efektivitas Kinerja Satuan Tugas Penanganan Coronavirus Disease19 (Covid-19) Di Kabupaten Halmahera Utara,” *Jurnal Governance* 1, no. 1 (2021): 1–8, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/36086%0A%0A>.

¹⁹ Ibid.

Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja, menurut Danim efektivitas kinerja dipengaruhi oleh interaksi antar sesama yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Gaya kepemimpinan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja diantaranya: otoriter, demokratis, situasional, paternalistik, orientasi pemusatan, dan lain-lain.
- b. Ketergantungan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: ketergantungan penuh, ketergantungan sebagian, ketergantungan situasional, dan tidak adanya ketergantungan.
- c. Hubungan persahabatan dapat mempengaruhi efektivitas kinerja, misalnya: kaku, longgar, situasional, berpusat pada seseorang dan berpusat secara kombinasi.
- d. Kultur juga dapat mempengaruhi efektivitas kinerja seperti: menghambat atau menunjang.
- e. Kemampuan adaptasi juga dapat mempengaruhi efektivitas, misalnya ada yang cepat dan ada yang lambat beradaptasi dengan lingkungannya, situasional dan ada yang tidak dapat berinteraksi.
- f. Sistem nilai seseorang juga dapat mempengaruhi efektivitas misalnya: tipe terbuka, tertutup dan prasangka.²⁰

²⁰ Anggarini and Kinerja, "TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR (PPSDMA)."

C. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh seseorang dan mendapatkan hasil yang valid sesuai dengan judul dan tujuan penelitian. Terdapat beberapa penelitian yang peneliti ambil di antaranya:

1. Kristison Tobeoto, Rilfan Kasi' Ranteta'dung, Muharram meneliti mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu analisa kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan hal tersebut yang ditandai dengan terdapatnya nilai sig. sebesar 0,000, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,559 yang berarti bahwa faktor komunikasi interpersonal memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 55,9% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Perbandingan: perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni, lokasi penelitian yang berbeda, jumlah responden, budaya, iklim komunikasi yang berbeda sehingga bisa memungkinkan hasil penelitian yang berbeda.

2. Fatmasari, Wahyu Maulid Adha judul penelitian Dimensi Komunikasi Interpersonal dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan responden 30 orang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam dimensi keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, baik secara parsial maupun secara simultan.

Perbandingan: Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, lokasi penelitian, pendekatan penelitian dan iklim Organisasi yang berbeda. sehingga bisa memungkinkan hasil penelitian yang berbeda,

3. Jujung Dwi Marta, Dewie Tri wijayanti, judul penelitian Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. X menggunakan penelitian kuantitatif dengan sampel 80 karyawan. Berdasarkan hasil penelitian Budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT. X Surabaya. Komunikasi organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT. X Surabaya. Budaya organisasi dan komunikasi Surabaya. Budaya organisasi dan komunikasi organisasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. X Surabaya bagian produksi.

Perbandingan: Perbedaan pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah variabel X yang berbeda, alat ukur yang di gunakan berbeda sehingga bisa berpengaruh pada hasil penelitian. Hal ini bisa menyebabkan perbedaan antara hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

4. Dian Anggarini, judul penelitian Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur (PPSDMA) dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi 76 pegawai. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara pengaruh komunikasi organisasi dengan efektivitas kinerja pegawai ditandai dengan adanya nilai r sebesar 0.641 yang berarti besarnya pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kinerja pegawai adalah sebesar 41%, sedangkan sisanya yakni sebesar 59% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Perbandingan: Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada Variabel X yang berbeda, jumlah responden dan sampel yang berbeda, pendekatan penelitian, dan alat ukur yang di gunakan sehingga menyebabkan hasil penelitian berbeda.

5. Slamet Bambang Riono, Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami, judul penelitian Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif dengan jumlah responden 90 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,722. Hal itu berarti bahwa variabel komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh sebesar 72,2% terhadap kinerja pegawai, sedangkan 17,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.

Perbandingan: Perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya yakni, terletak pada variabel X. Variabel yang digunakan pada penelitian ini hanya X sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga Variabel X sehingga bisa menyebabkan hasil penelitian yang berbeda.

Tabel 2. 1 Penelitian RelevanTabel

No	Nama peneliti	Persamaan	Perbedaan	Orisinal
1.	Kristison Tobeoto, Rilfan Kasi' Ranteta'dung, Muharram	Persamaan dengan penelitian ini adalah memiliki variabel yang sama	Perbedaan dari penelitian ini adalah lokasi penelitain dan alat ukur yang digunakan berbeda	Keterbaharuan dari penelitian ini yaitu memiliki tempat penelitain yang berbeda, budaya Organisasi yang berbeda dan iklim komunikasi yang berbeda dengan penelitain sebelumnya.
2.	Fatmasari, Wahyu Maulid Adha	Persamaan dengan penelitian ini adalah memiliki variabel X yang sama	Perbedaan dari penelitian ini adalah pendekatan penelitian yang berbeda dan lokasi penelitian.	
3.	Jujung Dwi Marta, Dewie Tri wijayanti	Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel Y (kinerja pegawai) yang sama	Perbedaanya yaitu Responden. Penelitian ini menggunakan 80 Responden, dan menggunakan Variabel yang berbeda.	
4.	Dian Anggarin	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabelY yang sama	Perbedaannya yaitu tempat dan populasi penelitian yang di gunakan berbeda	

5.	Slamet Bambang Riono, Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel Y yang sama	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan 4 variabel	
----	--	--	---	--

D. Kerangka Pikir

Komunikasi adalah alat utama yang dapat membantu manusia dalam mencapai kesepahaman satu sama lain (Supratman dan Mahadian). Tujuan berkomunikasi adalah untuk menghasilkan suatu tindakan komunikasi efektif, yaitu dengan cara menyampaikan apa yang ada dipikiran komunikator supaya memiliki kesamaan pikiran dengan orang yang diajak berkomunikasi atau komunikan.²¹

Pada dasarnya, hubungan tumbuh dari komunikasi, dan fungsi dan kelangsungan hidup organisasi didasarkan pada hubungan yang efektif antara individu dan kelompok. Selain itu, kemampuan organisasi dikembangkan dan disahkan melalui proses intens sosial dan komunikatif Komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Pada saat tatap muka antara pembicara dan pendengar terjadi kontak pribadi (*personal contact*), maka pribadi komunikator menyentuh pribadi komunikan. Ketika pesan disampaikan, umpan balik berlangsung seketika (*immediate feedback*),

²¹ Maharani, "Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan : Tinjauan Literatur."

pada saat itu komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan.²²

Komunikasi interpersonal mempunyai peranan sentral. Ini terutama berlaku dalam efektivitas organisasi. Proses dan pola komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan kegiatan pegawai ke tujuan dan sasaran Organisasi. Komunikasi interpersonal pimpinan-bawahan akan berhasil, apabila ada kepercayaan dan keterbukaan antara pimpinan-bawahan. Dengan komunikasi interpersonal akan terjadi tukar menukar ide atau gagasan di antara pimpinan dan bawahan dalam rangka memperoleh informasi yang akurat tentang pelaksanaan suatu kegiatan atau pemecahan masalah. Semakin banyak informasi yang diketahui pegawai, maka akan semakin baik pula mereka menyelesaikan tugas tugas yang diembannya.²³

Komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan pegawai untuk memahami tugas, tujuan dan harapan yang lebih jelas. Ketika atasan atau rekan kerja dapat menjelaskan dengan baik apa yang diharapkan dari pekerjaan mereka, pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana mereka dapat mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini juga dapat memperkuat hubungan antar pribadi di tempat kerja. Komunikasi yang terbuka akan membuat pegawai untuk berbagi ide, masalah, dan solusi secara bebas, meningkatkan kolaborasi dan kreativitas, sehingga meningkatkan kualitas

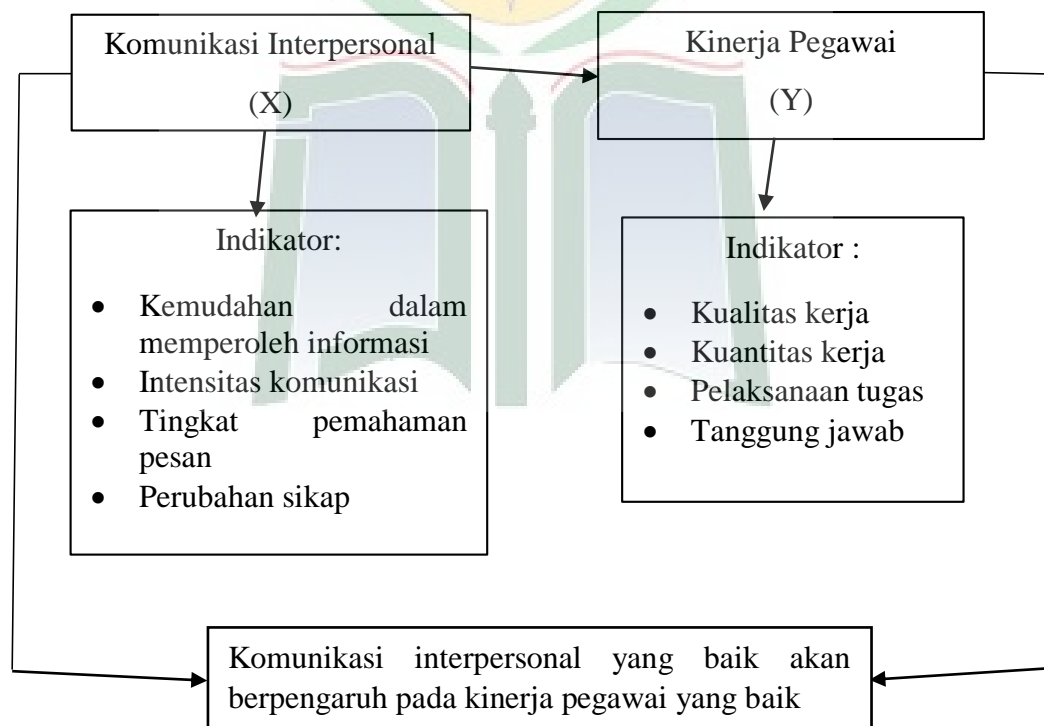
²² Fatmasari and Adha, "MANDAR Manag. Dev. Appl. Res. J."

²³ Marta and Triwijayanti, "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT . X."

kinerja. Dengan berbagi informasi secara terbuka, pegawai cenderung bekerja dengan lebih efisien sehingga dapat meningkatkan kuantitas kinerja.²⁴

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Dengan demikian komunikasi interpersonal sangat diperlukan untuk melancarkan tugas-tugas karyawan. Sering terlihat dalam organisasi, jika hubungan antara pimpinan dan pegawai kurang baik maka pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan semakin malas. Tetapi sebaliknya jika hubungan pimpinan dengan pegawai baik maka pegawai juga lebih semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.²⁵

Tabel 2. 2 Peta Konsep



²⁴ Saiba, Firman, and Hidayat, "Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)."

²⁵ "Etika Dan Komunikasi Organisasi (Sri Ayu Rayhaniah, Husna Amin Etc.) (Z-Library).Pdf," n.d.

Gambar peta konsep di atas digunakan untuk memvisualisasikan hubungan antar variabel yang diteliti, yaitu komunikasi interpersonal (X) dan kinerja pegawai (Y). Gambar peta konsep tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik akan berdampak positif pada kinerja pegawai.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik²⁶. Jadi dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh Komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Balai Guru Penggerak Provinsi Maluku

Ha : Ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Balai Guru Penggerak Provinsi Maluku

²⁶ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013.

