

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun menurut Hamali, (2016:3) manajemen sumber daya manusia sebenarnya merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangannya.

Menurut Sule dan Saefullah, (2018:13) manajemen sumber daya manusia adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan atau bertambah.

2.1.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun menurut Kasmir, (2016,8) departemen manajemen sumber daya manusia juga memiliki tujuan yang hendak dicapai dengan tugas dan fungsinya mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan. Untuk mengambil tujuan yang telah diterapkan maka pemimpin mengambil langkah langkah atau tindakan-tindakan terhadap karyawan sebagai berikut:

1. Mempengaruhi

Pimpinan harus mempengaruhi seluruh karyawan untuk dapat melakukan kegiatan sesuai dengan keinginan perusahaan, melalui pemberian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Memotivasi

Pimpinan harus mampu mendorong, menyemangati karyawan agar terus bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Memotivasi karyawan dapat dilakukan baik secara internal maupun eksternal.

3. Loyal

Pimpinan harus mampu membuat karyawan setia kepada perusahaan, pimpinan harus mampu menekan tingkat keluar masuk karyawan dengan mengakomodasi seluruh kepentingan karyawan secara profesional.

4. Komitmen

Pimpinan harus mampu meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan, komitmen karyawan dapat dilihat dari kepatuhannya kepada segala aturan yang telah ditetapkan perusahaan

5. Kepuasan kerja

Pimpinan harus mampu untuk memberikan kepuasan kerja kepada seluruh karyawannya sehingga terus mau bekerja. Kepuasan kerja karyawan sangatlah penting karena berdampak kepada hal-hal lainnya, seperti memotivasi dan kinerja

6. Kinerja

Pimpinan harus meningkatkan kinerja karyawan, karena dengan karyawan yang berkinerja tinggi, perusahaan mampu menghasilkan laba yang optimal. Kinerja karyawan di pengaruhi oleh berbagai faktor seperti, kemampuan, keahlian, motivasi kerja, kepuasan kerja, serta kepemimpinan.

7. Kesejahteraan

Pimpinan harus mampu memberikan kesejahteraan yang lebih baik dibandingkan dengan yang diberikan perusahaan lain, sehingga memotivasi, komitmen, loyalitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan juga terus meningkat.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sudah merupakan tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Adapun fungsi – fungsi dari manajemen umum menurut (Zaenal Dkk 2009:13) yaitu:

1. Fungsi Manajerial
 - a. Perencanaan (*planning*)
 - b. Pengorganisasian (*organizing*)
 - c. Pengarahan (*directing*)
 - d. Pengendalian (*controlling*)
2. Fungsi Oprasional
 - a. Pengadaan tenaga kerja (SDM)

- b. Pengembangan
- c. Kompensasi
- d. Pengintegrasian
- e. Pemeliharaan
- f. Pemutusan hubungan kerja

Adapun menurut Hamali, (2016:7-9) fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi

3. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi

4. Pengendalian

Pengendalian adalah merupakan kegiatan mengendalikan karyawan, agar menanti peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana

5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

5.1.3 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Yang dimaksud proses manajemen sumber daya manusia adalah proses yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan dari mulai perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, penandatanganan kontrak kerja, penempatan tenaga kerja, hingga pembinaan dan pengembangan tenaga kerja guna mendapatkan dan tetap memelihara tenaga kerja pada posisi dan kualifikasi tertentu serta bertanggung jawab sesuai dengan persyaratan yang diberikan kepada tenaga kerja tersebut.

Menurut Sule dan Saefullah, (2018:197) secara garis besar proses manajemen dibagi ke dalam lima bagian fungsi utama yang terdiri dari :

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Planning*)
Adalah perencanaan strategis untuk mendapatkan dan memelihara kualifikasi sumber daya manusia yang di perlukan bagi organisasi ,perusahaan untuk mencapai suatu tujuan
2. Penyediaan Sumber Daya Manusia (*Personnel Procurement*) ketersediaan sumber daya manusia menurut kualifikasi tertentu merupakan konsekuensi logis dan implikasi dari adanya perencanaan sumber daya manusia
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*personel development*) merupakan langkah kelanjutan dari proses penyediaan tenaga kerja yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan dan memelihara tenaga kerja yang tersedia tetap memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan sehingga selaras dengan perencanaan strategis perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang direncanakan
4. Pemeliharaan Tenaga Kerja (*pesonel maintanance*) jika tenaga kerja telah di pilih dari sumber yang terbaik ,kemudian diebrikn program yang terbaik ,maka perusahaan dapat berharap bahwa tenaga kerja yang telah idpilihnya akan memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan
5. Manfaat Sumber Daya Manusia (*personel utilization*) langkah terakhir ini pada dasarnya upaya untuk memelihara tenaga kerja agar senantiasa sejalan dengan perencanaan strategis perusahaan. produktivitas, efektifitas, dan efesiensi. Merupakan kata kunci yang senantiasa diharapkan dapat diperlihatkan oleh tenaga kerja

2.2 Defenisi Komunikasi Dan Komunikasi Interpersonal

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Ngalimun, (2018:1) komunikasi adalah usaha untuk menyampaikan pesan,pikiran gagasan dan pendapat yang dilakukan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang lain.

2.2.2 Faktor – Faktor yang Memperngaruhi Komunikasi

Dalam berkomunikasi tidak dapat berjalan seperti yang kita inginkan .hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang memperngaruhi dalam berkomunikasi (Feriyanto dan Triana,2015:19) ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya yatu

1. Latar belakang budaya

Interpretasi aatau mengartikan suatu pesan akan berbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaanya ,sehingga semakin sama latar belakang buadaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi akan semakin efektif

2. Ikatan kelompok atau group

Nilai – nilai yang di anut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan yang diterima ,pandangan suatu kelompok lain dalam mengamati suatu kelompok dengan kelompok lain dalam mengamati suatu pesan dapat berbeda –beda

3. Harapan

Harapan dapat mempengaruhi penerimaan suatu pesan ,sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan apa yang di harapkan

4. Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin kompleks sudut pandang atau perspektif dalam menyikapiisi suatu pesan yang di sampaikan

5. Situasi

Perilaku manusia sangat dipengaruhi oleh lingkungan atau situasi sekitarnya

2.2.3 Proses komunikasi

Ada beberapa unsur dalam proses komunikasi .unsur komunikasi adalah hal- hal yang harus ada agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik.(Feriyanto dan Triana 2015:15) unsur – unsur komunikasi terdiri dari :

1. Pengiriman atau komunikator (*sender*) adalah pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lain
2. Pesan (*massage*) adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepihak lain.
3. Saluran (*channel*) adalah media dimana pesan di sampaikan kepada komunikan dalam komunikasi antar pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/ suara.
4. Penerima atau komunikate (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan adri pihak lain.

5. Umpan balik (*feed back*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yang di sampaikan
6. Aturan yang di sepakati para pelaku komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu akan di jalankan (protokol).

2.2.4 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat mengubah sikap dan perilaku dirinya sendiri dan orang lain. Komunikasi interpersonal merupakan proses belajar mmpengaruhi orang lain, dengan komunikasi interpersonal seseorang dapat bersosialisasi dengan orang lain dan menjadikan diri sebagai suatu agen yang dapat mengubah diri dan lingkungan sesuai dengan yang di kehendaki .hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dianggap suatu proses belajar menuju perubahan yang lebih baik.

Menurut (Ngalimun, 2018:3) Komunikasi Interpersonal atau disebut juga dengan komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau kelompok kecil secara langsung baik itu pesan verbal maupun nonverbal sehingga mendapatkan feedback secara langsung.

2.2.5 Unsur –Unsur Dalam Komunikasi Interpersonal

Menurut Ngalimun, (2018:12) menyimpulkan bahwa proses komunikasi interpersonal melibatkan beberapa unsur yakni:

1. Sumber (*source*) Sering disebut juga pengirim, penyandi, komunikator, pembicara, atau originator, sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai lebutuhan untuk berkomunikasi.

2. Pesan Pesan yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal, yang mewakili perasaan, nilai gagasan atau maksud sumber tadi.

3. Saluran atau Media

Saluran atau media yakni alat-alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima, saluran boleh merujuk pada pesan yang disampaikan kepada penerima, berbentuk verbal atau non verbal.

4. Penerima (*receiver*)

Penerima yakni orang yang menerima pesandari sumber. Berdasarkan pengamatan masa lalu, rujukan, nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir, dan perasaan.

2.2.6 ciri – ciri komunikasi interpersonal

Menurut Pieter, (2014:12) menyebutkan beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal ,yaitu :

1. Arus pesan dua arah
2. Konteks komunikasi adalah tatap muka
3. Tingkat umpan balik yang tinggi
4. Kemampuan untuk mengatasi tingkat selektivitas yang tinggi
5. Kecepatan untuk menjangkau sasaran yang besar sangat lamban
6. Efekterjadinya antara lain adalah perubahan sikap

2.2.7 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Menurut Pieter, (2014:95) menyimpulkan klasifikasi komunikasi interpersonal adalah

1. Interaksi intim, yang termasuk komunikasi ini adalah komunikasi di antara teman –teman baik, anggota family ,dan orang –orang yang sudah memiliki ikatan emosional yang kuat .
2. Percakapan sosial, yaitu interaksi komunikasi untuk menyenangkan di antara orang orang yang berkomunikasi secara sederhana
3. Introgasi atau pemeriksaan, yaitu interaksi seseorang yang ada dalam kontrol yang meminta atau bahkan menuntut informasi lain.
4. Wawancara, yaitu salah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. misalnya atasan yang mewawancari calon karyawan.

2.2.8 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Ngalimun, (2018:22) adapun tujuan komunikasi mempunyai beberapa tujuan yaitu :

1. Menemukan diri sendiri

Bila kita terlibat dengan pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain.komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita

2. Menemukan dunia luar

Menemukan dunia luar mempunyai maksud bahwa komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita.

3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. selain itu,

4. Berubah sikap dan tingkah laku

banyak waktu yang kita gunakan untuk mengubah orang lain dengan pertemuan interpersonal.

5. Untuk bermain dan kesenangan

Komunikasi interpersonal menumbuhkan seseorang, seseorang melakukan berbicara dengan teman, berdiskusi, mencedritakan hal-hal yang lucu itu merupakan sebuah kesenangan.

6. Untuk membantu memotivasi

Komunikasi interpersonal juga mempunyai tujuan untuk membantu memotivasi orang lain.

2.2.9 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal atau disebut juga komunikasi antarpribadi adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Fungsi komunikasi interpersonal terdiri atas 2 (Ngalimun, 2018: 19).

1. Fungsi sosial

- a. Manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuhan biologis dan psikologis
- b. Manusia berkomunikasi untuk memenuhi kewajiban sosial
- c. Manusia berkomunikasi untuk mengembangkan hubungan timbal balik
- d. Manusia berkomunikasi untuk meningkatkan dan merawat mutu diri sendiri
- e. Manusia berkomunikasi untuk mengatasi atau menangani konflik

2. Fungsi pengambilan keputusan

Banyak dari keputusan yang sering diambil manusia dilakukan dengan berkomunikasi karena mendengar pendapat, saran, pengalaman, gagasan, pikiran maupun perasaan orang lain.

2.2.10 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad, (mengemukakan bahwa indikator efektifitas komunikasi interpersonal yaitu:

1. Keterbukaan (*Openess*)

Keterbukaan merupakan kemauan seseorang menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi hubungan interpersonal. Keterbukaan merupakan sikap seseorang yang sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif

2. Empati (*emphaty*)

Komunikasi dapat berlangsung kondusif apabila komunikator (pengirim pesan) menunjukkan rasa empati pada komunikan (penerima pesan).

isitilah empati menggambarkan sejauh mana seseorang ikut merasakan apa yang di rasakan oleh orang lain.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Dalam komunikasi interpersonal diperlukan sikap memberikan dukungan dari pihak komunikator, agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi. dalam komunikasi interpersonal diperlukan suasana yang mendukung atau memotivasi lebih – lebih dari komunikator

4. Rasa positif (*positiveness*)

Sikap kita dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dilakukan dengan dua cara yakni menyatakan sikap positif, secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. sikap positif mengacu dari dua aspek dari komunikasi interpersonal. yang pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif pada diri mereka sendiri kedua perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan atau Kesamaan

Dalam segala situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan, atau cantik, atau lebih atletis dari pada yang lain. tidak pernah ada dua orang yang setara dalam segala hal. terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya efektif. Artinya, kesetaraan menggambarkan pengakuan secara diam – diam bahwa bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk

disumbangkan. kesetaraan adn perasaan sama dengan orang lain ,sebagai manusia tidak tinggi atau rendah, walaupun adaa perbedaan dlam kemampuan tertentu, latar belakang, keluarga atau sikap orang lain terhadapnya.

2.2.11 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal sangat potensil untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi ataumembujuk orang lain.karena kita dapat menggunakan alat indra kita mempertinggi daya bujuk pesan kepada komunikan kita.sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna,komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapanpun selama manusia masih mempunyai emosi . meyakini bahwa komunikasi interpersonal di pengaruhi oleh faktor faktor sebagai berikut:

1. Persepsi interpersonal

Persepsi adalah memberikan makna pada sttimuli indrawi ,atau menafsiskan informasi indrawi persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli indrawi yang berasal dari seseorang (komunikan)yang berupa pesan verbal dan nonverbal

2. Konsep diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan seseorang tentang dirinya.konsep diri yang positif ditandai dengan lima hal yaitu

- a. Yakin akan kemampuan mengatasi masalah
- b. Merasa setara dengan orang lain
- c. Menerima pujian tanpa rasa malu

- d. Menyadari, bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan, dan perilaku yang tidak seluruhnya di setujui oleh masyarakat
- e. Mampu memperbaiki dirinya karena ia sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak di senangnya dan berusaha mengubah

3. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan pada orang lain ,sikap positif,dan daya tarik seseorang komunikasi anatar pribadi dipengaruhi atraksi interpersonal sebagai berikut:

- a. Penafsiran pesan dan penilaian,pendapat dan penilaian kita terhadap orang lain tidak semata-mata karna pertimbangan rasional akan tetapi karna kita juga makhluk yang emosional .oleh karna itu ketika kita menyukai seseorang ,kita juga cenderung melihat segala hal yang berkaitan dengan dia secara positif. Sebaliknya jika kita membencinya cenderung akan melihat karakternya secara negatif
- b. Efektifitas komunikasi ,komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikasi .

2.2.12 Proses Komunikasi Interpersonal

Menurut Pieter, (2014:108) dalam konsep diri seseorang adalah faktor yang menentukan proses komunikasi interpersonal proses yang di maksud antara lain sebagai berikut:

1. Berbuat untuk kebutuhan dirinya sendiri

Setiap orang bertingkah laku optimal mungkin berusaha menyesuaikan dengan konsep dirinya

2. Membuka diri

Pengetahuan tentang diri kita akan meningkatkan komunikasi komunikasi dan pada saat yang sama berkomunikasi dengan orang lain juga akan meningkatkan pengetahuan tentang diri kita.dengan membuka diri, konsep diri menjadi dekat pada kenyataan.

3. Percaya diri

Ketakutan untuk melakukan komunikasi dikenal sebagai *communication apprehension* orang yang apprehensive berkomunikasi disebabkan oleh kurangnya rasa percaya diri,untuk menumbuhkan ras percaya diri ,menumbuhkan konsep diri yang sehat menjadi perlu.

4. Selektivitas

Konsep diri mempengaruhi pesan apa yang mendorong kita bersedia membuka diri (persepsi terapan)bagaimana kita mepersepsi pesan (persepsi selektif).

2.2.13 Faktor- Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Sering kali dalam komunikasi interpersonal antara komunikator (atasan) dan komunikan (bawahan)tidak saling memahami maksud pesan atau informasi yang di sampaikan hal ini disebabkan oleh beberapa masalah. (Pieter, 2014:110) faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal yaitu :

1. Komunikator

Yakni hambatan-hambatan yang berkaitan dengan kesulitan biologis seperti komunikator yang gagap, perbedaan gender, dan gangguan psikologis, seperti komunikator yang gugup

2. Media

Yakni hambatan yang berkaitan dengan hambatan teknis, misalnya masalah teknologi informasi (*microphone*, *telepon power point*, dan lain sebagainya) hambatan geografis misalnya *blank spot* pada daerah tertentu sehingga signal *hand phone* tidak dapat di tangkap hambatan simbol atau bahasa.

3. Komunikasikan

Yakni hambatan yang berkaitan dengan hambatan biologis, seperti komunikasikan yang tuli, perbedaan gender, dan hambatan psikologis, seperti komunikasikan yang sulit konsentrasi dengan pembicaraan.

4. Interaksi sosial

Interaksi sosial mendeskripsikan suatu tindakan yang berbalaskan yang saling mempengaruhi. interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial seperti, interaksi individu dengan individu lainnya.

5. Kultur

Kultur merupakan penyebutan terhadap istilah budaya kata kultur sendiri berasal dari bahasa latin dari kata *colere* yang berarti mengalah perbedaan kultur dalam komunikasi interpersonal menyebabkan terjadinya perbedaan persepsi terhadap isi pesan sehingga efek yang diharapkan

sukar muncul atau tidak sesuai dengan harapan komunikasi, perbedaan *style* bahasa, *semantic*, penafsiran yang berbeda hingga tujuan pesan dan, terjadi penolakan dalam komunikasi interpersonal

6. *Experience* (pengalaman)

Merupakan sejumlah memori yang dimiliki seseorang sepanjang perjalanan hidupnya. Pengalaman masing –masing orang akan berbeda-beda tidak akan sama persis, sekalipun dia pasangan anak kembar dalam lingkungan keluarga yang sama.

2.2.14 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Menurut (Ngalimun, 2018:20) adapun fungsi–fungsi komunikasi interpersonal adalah :

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, dll.

2. Menemukan diri sendiri

Artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dengan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk atau memelihara hubungan baik dengan orang lain

5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan terhadap orang lain untuk mengubah atau memberitahu sikap seseorang

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Seseorang melakukan komunikasi untuk sekedar mencari kesenangan atau hiburan

7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi karena, dengan komunikasi interpersonal dilakukan pendekatan secara langsung.

8. Memberikan bantuan atau konseling

Hal ini biasanya dilakukan oleh ahli-ahli psikologis klinis dan terapi.

2.3 Komunikasi Organisasi

2.3.1 Pengertian Organisasi

Menurut Afandi (2021:56) organisasi adalah suatu kelompok yang mempunyai diferensiasi peranan atau kelompok yang sepakat untuk mematuhi seperangkat norma- norma.

2.3.2 Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting karena adanya komunikasi maka seseorang dapat berhubungan dengan orang lain dan saling bertukar pikiran yang bisa menambah wawasan seseorang dalam bekerja atau menjalankan kehidupan sehari – hari dengan komunikasi kita akan mengetahui apa yang menjadi kemauan pimpinan dalam sebuah perusahaan begitupun sebaliknya untuk membina hubungan kerja antar pegawai maupun antar pimpinan dengan karyawan diperlukan komunikasi secara terperinci (Ferianto dan Triana, 2015:23)

Menurut Afandi (2018:56) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang sering berubah – ubah

2.3.3 Tujuan Komunikasi Organisasi

Menurut Afandi (2021: tujuan sebuah komunikasi organisasi yang baik yaitu :

1. Desakan untuk menggunakan program mutu
2. Memberdayakan karyawan untuk membuat keputusan
3. Memecahkan masalah dari tingkat yang paling rendah dalam struktur organisasi
4. Merancang ulang perusahaan hanya akan berhasil apabila usaha – usaha ini didasarkan pada peningkatan komunikasi di semua tingkat dalam struktur organisasi dalam perusahaan.

2.3.4 Variabel- Variabel Dalam Proses Komunikasi Organisasi

Menurut Afandi (2021:14) ada tiga variabel utama yang perlu di pertimbangkan dalam menilai komunikasi organisasi yang baik:

1. Aliran

Aliran yang di maksud di sini adalah bagaimana informasi bergerak melalui organisasi perusahaan ke penerimanya

2. Isi

Isi yang di maksud dalam komunikasi organisasi adalah jenis informasi yang di komunikasikan dan cara informasi tersebut di arahkan ke penerima tertentu

3. Akibat

Akibat ialah hasil dari upaya berkomunikasi.

2.3.5. Faktor – faktor yang menghambat dalam komunikasi organisasi

Menurut Feriyanto dan Triana (2015: 30-3) berikut hambatan – hambatan dalam komunikasi

1. Hambatan dari proses komunikasi

- a. Hambatan dari pengirim pesan ,misalnya pesan yang akan di sampaikan belum jelas untuk dirinya atau pengirim pesan .hal ini dapat dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
- b. Hambatan dalam penyandian / simbol penyebabnya karena bahasa yang digunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu ,simbol yang dipergunakanantara pengirim atau penerima tidak sama atau bahasa yang digunakan terlalu sulit

- c. Hambatan media adalah hambatan yang terjadi dalam media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan baik
- d. Hambatan dalam bahasa sandi hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh penerima
- e. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian saat menerima pesan /mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi
- f. Hambatan dalam memberikan umpan balik umpan balik untuk menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan interpretatif ,tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya

2. Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif cuaca gangguan alat komunikasi dan lain –lain.

3. Hambatan sistematik

Hambatan sistematik yaitu kosa kata yang di pergunakan dalam komunikasi kadang – kadang menampung arti yang mendua yang berbeda,tidak jelas.

4. Hambatan psikologi

Hambatan psikologi dan sosial kadang kadang mengganggu komunikasi misalnya perbedaan nilai- nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.

2.3.6 Macam – macam komunikasi organisasi

Menurut Sule dan Saefull (2018:299) komunikasi dibagi menjadi tiga macam di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi komunikasi ini bisa dilakukan secara individu dalam suatu bagian ,antarabagian dalam organisasi,antara bawahan,antara pimpinan,maupun antara pimpinan dan bawahan.

2. Komunikasi tertulis

Komunikasi tertulis adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui mediator berupa sesuatu yang dapat menyampaikan pesan pengirim kepada penerima pesan sehingga maksud dari pesan dapat dengan mudah diterima

3. Komunikasi dalam berbagai bentuk jejaring komunikasi

Komunikasi ini pada dasarnya adalah bentuk antaraindividu dalam kelompok maupun organisasi pada praktiknya komunikasi ini yang dilakukan ternyata memiliki pola tersendiri.

2.3.7 Indikator Komunikasi Organisasi

Menurut Afandi (2018:64) dimensi dan indikator komunikasi organisasi yang digunakan untuk mengukur komunikasi dalam organisasi yaitu:

1. penyampaian tugas

- a. Bijaksana

- b. Kesopanan
 - c. Kata yang tepat
 - d. Bahasa yang sopan dan halus
2. umpan balik
 - a. Penerimaan tanggapan dari pesan yang di sampaikan
 - b. Penerimaan tanggapan dari informasi
 - c. Penerimaan kepastian tugas

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja

Menuru Zainal, Veithzal Rivai,Dkk (2015:406) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam mewujudkan tujuan perusahaan ,manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja

2.4.2 Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Terdapat beberpa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai .menurut Adapun menurut Samsuddin (2020:81) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor individu, meliputi kemampuan, kreatifitas , inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu
2. Faktor organisasi meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang di berikan , kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang di berikan organisasi , proses organisasi dan kultur dalam organisasi

3. Faktor sosial meliputi kualitas, dukungan, dan semangat yang di berikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan kekompakan anggota tim, serta keamanan.

2.4.3 Indikator Kinerja

Indikator kinerja pegawai menurut Abdullah (2020:83) yaitu meliputi:

1. Efektif, kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Efisien, kesesuaian dalam proses menghasilkan output dengan biaya yang serendah mungkin.
3. Kualitas, kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang telah dihasilkan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
4. Ketepatan waktu, mengukur ketepatan waktu seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya secara benar dan tepat waktu.
5. Produktivitas, mengukur tingkat efektivitas sebuah organisasi
6. Keselamatan, mengukur kesehatan organisasi dan lingkungan kerja dan pekerja dengan menyeluruh.

2.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Pelaksanaan kinerja karyawan memberikan banyak manfaat, baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri .penilaian kinerja merupakan alah satu fungsisumber daya manusia ,maka sudah seharusnya untuk di jalankan dengan sebaik-baiknya tanpa penilaian kinerja tentu pihak manajemen akan sulit untuk menentukan ,misalnya beberapa gaji atau bonus

Oleh karena itu menurut Kasmir (2018:196) tujuan penilaian kinerja yaitu meliputi :

1. Untuk Memperbaiki Kualitas Pekerjaan

Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan yang di maksud yaitu dengan melakukan penilaian terhadap kinerja ,maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan

2. Keputusan Penempatan

Bagi karyawan yang sudah di nilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang maka perlu dipindahkan keunit atau bagian lainnya

3. Perencanaan dan Pengembangan karir

Hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karier seseorang .artinya bagi mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka akan di lakukan promosijabatan atau kepangkatan sesuai dengan peraturan perusahaan.

4. Kebutuhan latihan dan pengembangan

Tujuan kinerja karyawan untuk kebutuhan latihan dan pengembangan adalahbagi karyawan memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang ,perlu diberikan pelatihan ,agar mampu meningkatkan kinerjanya tujuan pelatihan juga untuk mendongkrak kinerja karywan agar lebih baik.

5. Penyesuaian Kompensasi

Artinya hasil kinerja digunakan untuk kepentingan penyesuaian kompensasi adalah bagi mereka yang kinerjanya meningkat maka akan penyesuaian kompensasi

6. Inventori Kompetensi Pegawai

Dengan dilakukannya penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan untuk beberapa periode, maka perusahaan memiliki simpanan data karyawan data informasi ini merupakan data dan informasi mengenai kompetensi, skill, bakat, potensi seluruh karyawan. artinya perusahaan memiliki peta tentang kekuatan dan kelemahan karyawannya

7. Kesempatan Kerja Adil

Artinya bagi mereka yang memiliki kinerja baik, maka memperoleh jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja

8. Komunikasi Efektif antara Atasan Bawahan

Hasil penilaian juga digunakan untuk mengukur efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan .

9. Budaya Kerja

Artinya dengan adanya penilaian kinerja maka akan terciptanya budaya yang menghargai kualitas kerja

10. Menerapkan Sanksi

Penilaian kinerja juga merupakan sarana untuk memberikan hukuman atas kinerja karyawan yang menurun.

2.4.5 Komponen Penilaian Kinerja

Terdapat banyak kriteria yang harus diberikan dalam komponen penilaian kinerja .setiap kinerja memiliki bobot nilai masing – masing tentu saja bisa sama bisa tidak kemudian seluruh kriteria ini di jumlahkan sehingga menghasilkan nilai keseluruhan (total) penilaian terhadap seseorang

Menurut Kasmir (2018:204) komponen penilaian kinerja yang umum di berikan kepada karyawan adalah sebagai berikut :

1. Absensi merupakan kehadiran atau bukti kehadiran karyawan pada saat masuk kerja dengan pulang kerja .
2. Kejujuran merupakan perilaku karyawan selama bekerja dalam suatu periode.
3. Tanggung jawab merupakan unsur yang cukup penting terhadap kinerja seseorang artinya karyawan memenuhi kriteria tanggung jawab maka nilai kinerjanya akan naik
4. Kemampuan (hasil kerja) merupakan ukuran bagi seseorang karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan .
5. Loyalitas merupakan kesetiaan seseorang karyawan terhadap perusahaan
6. Kepatuhan merupakan ketaatan karyawan dalam mengikuti seluruh kebijakan atau peraturan perusahaan.

2.4.6. Jenis – Jenis Penilaian Kinerja

Menurut Zainal, Veithzal Rivai, Dkk (2015:415) jenis jenis penilaian kinerja meliputi

1. Penilaian hanya oleh atasan

- a. Cepat dan langsung
 - b. Dapat mengarah ke distorsi karena pertimbangan- pertimbangan pribadi
2. Penilaian kelompok kini : atasan dan atasannya lagi bersama –sama membahas kinerja dari bawahannya yang dinilai
 - a. Objektivitasnya lebih akurat dibandingkan kalau hanya atasannya sendiri
 - b. Individu yang dinilai tinggi dapat mendominasi penilaian
 3. Penilaian oleh kelompok /staf : atasan meminta salah satu atau lebih individu untuk bermusyawarah dengannya,atasan langsung yang membuat keputusan akhir
 - a. Penilaian gabungan yang masuk akal dan wajar
 4. Penilaian melalui keputusan komite ,sama seperti pada pola sebelumnya kecuali bahwa manager yang bertanggung jawab tidak lagi mengambil keputusan akhir ,hasilnya didasarkan pada pilihan mayoritas.

2.4.7 Karakteristik Kinerja

Menurut Wibowo (2014:65) standar kinerja yang baik disusun berdasarkan kesepakatan bersama sehingga menjadi kontrak kinerja yang efektif. Dalam hal ini terdapat kesepakatan, manajer harus membuat keputusan terakhir. Karakteristik tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Didasarkan pada pekerjaan

Standar kinerja harus dibuat untuk pekerjaan itu sendiri tanpa memandang siapa yang harus menduduki pekerjaan tersebut

2. Dapat dicapai.

Karakteristik ini berhubungan dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan secara praktis semua pekerjaan dapat mencapai standar yang telah ditentukan tersebut. Standar harus diterapkan lebih tinggi agar menjadi tantangan bagi pekerja untuk mencapainya, tetapi tidak boleh terlalu tinggi yang menyebabkan pekerja tidak dapat mencapainya dan begitu juga sebaliknya.

3. Dapat dipahami

Standar harus jelas bagi manajer maupun pekerja. Standar harus dapat dengan mudah dipahami oleh manajer maupun pekerja. Demikian, hindari perbedaan interpretasi diantara manajer maupun pekerja karena dapat menimbulkan penilaian yang kurang adil

4. Disepakati

Manajer dan pekerja harus sepakat bahwa standar ditentukan dengan kejujuran karena hal tersebut sangatlah penting guna memotivasi pekerja, kesepakatan tersebut menjadi penting karena menjadi dasar sebagai personal contract sebagai dasar penilaian

5. Spesifik dan sedapat mungkin terukur

Setiap orang merasa bahwa standar di sebuah perusahaan haruslah dinyatakan dengan angka, persentase, nominal uang ataupun dalam bentuk yang lain yang dapat diukur secara kuantitatif

6. Pada waktu

Ditandar kinerja dapat menunjukkan berapa lama pekerja menyelesaikan pekerjaannya dengan waktu atau tanggal yang telah ditentukan

7. Harus tertulis

Baik manajer ataupun pekerja harus memiliki hardcopy dari standar yang telah di setujui tersebut.

8. Dapat berubah

Setelah standar dapat dicapai dan di sepakati, secara periodic harus dievaluasi dan diubah apabila memang diperlukan. Akan tetapi, standar tidak boleh diubah karena sebab pekerja tidak dapat mencapainya. Oleh sebab itulah standar harus ditetapkan dengan cukup menantang, namun masih dalam batasan wajar terjangkau.

2.4.8 Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan

Adapun menurut Ruliana, (2019:119) komunikasi interpersonal memiliki peluang untuk meningkatkan hubungan personal antara pihak yang melakukan komunikasi interpersonal dengan adanya komunikasi interpersonal, setiap karyawan membina hubungan sehingga mengurangi resiko konflik yang mungkin terjadi antar karyawan. Komunikasi interpersonal atau disebut juga dengan komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian pesanantara dua orang atau kelompok kecil secara langsung baik itu pesan verbal maupun nonverbal sehingga mendapatkan *feedback* secara langsung.

Komunikasi berhubungan erat dengan kinerja karyawan dikarenakan semakin efektif komunikasi interpersonal yang berlangsung di dalam sebuah organisasi atau perusahaan maka akan menyebabkan proses kinerja karyawan yang semakin tinggi, namun sebaliknya ketika komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam karyawan tidak berjalan dengan efektif maka kinerja karyawan cenderung akan buruk dikarenakan biasanya komunikasi interpersonal akan mempengaruhi secara langsung terhadap lingkungan tempat karyawan bekerja.

2.4.9. Hubungan Antara Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan

Komunikasi organisasi adalah salah satu hal yang paling penting seiring dengan adanya kemajuan teknologi .saling berinteraksi untuk tujuan bersama dengan konsep pemahaman yang sama, maka didirikanlah sebuah organisasi .setiap orang anggota maupun kelompok dalam organisasi tersebut saling berkomunikasi untuk tujuan yang sama. Keberhasilan kinerja pegawai sangat ditentukan oleh komunikasi organisasi, sebab melibatkan keadaan saling tergantung. Ketergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi (Ruliana,2019:159).

dalam komunikasi organisasi terdapat aliran dalam sebuah perusahaan dikarenakan terbaginya karyawan menjadi masing-masing kelompok/bagian karena itu komunikasi organisasi ini sering menghambat antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya, hambatan antara atasan dengan bawahan hal itu akan menyebabkan keterkaitan dengan kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan

2.4.10 Penelitian terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, jurnal, volume, nomor, tahun	Variabel yang diteliti	persamaan	perbedaan
1	Rani Novita Sari	Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Komunikasi Organisasi Terhadap kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Martapura, Tahun 2020	Komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi dan kinerja karyawan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya ada nilai korelasi yang sangat kuat antara komunikasi interpersonal (X_1) dengan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,816 dan nilai corelation di peroleh untuk komunikasi organisasi (X_2) terhadap kinerja sebesar 0.851	Persamaan terletak pada variabel komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi dan kinerja karywan dan teknik pengumpulan data menggunakan kosioner	Alat yang digunakan menggunakan alat analisis korelasi, objek dan waktu penelitian serta jumlah responden.
2	Fachryan Pratama, Maliahse, Dan Santi Puspita Akbar	Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT.Pdam.Tirta Bertuah Banyuasin. Jurnal sharia economic management busineses	komunikasi organisasi,pengembangan karir dan semangat kerja hasil yang diperoleh dalam penelitia ini bahwasannya ada	dalam penelitian ini memiliki kesamaan dalam alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda,metode data	Dalam penelitian ini juga menggunakan analisis korelasi,

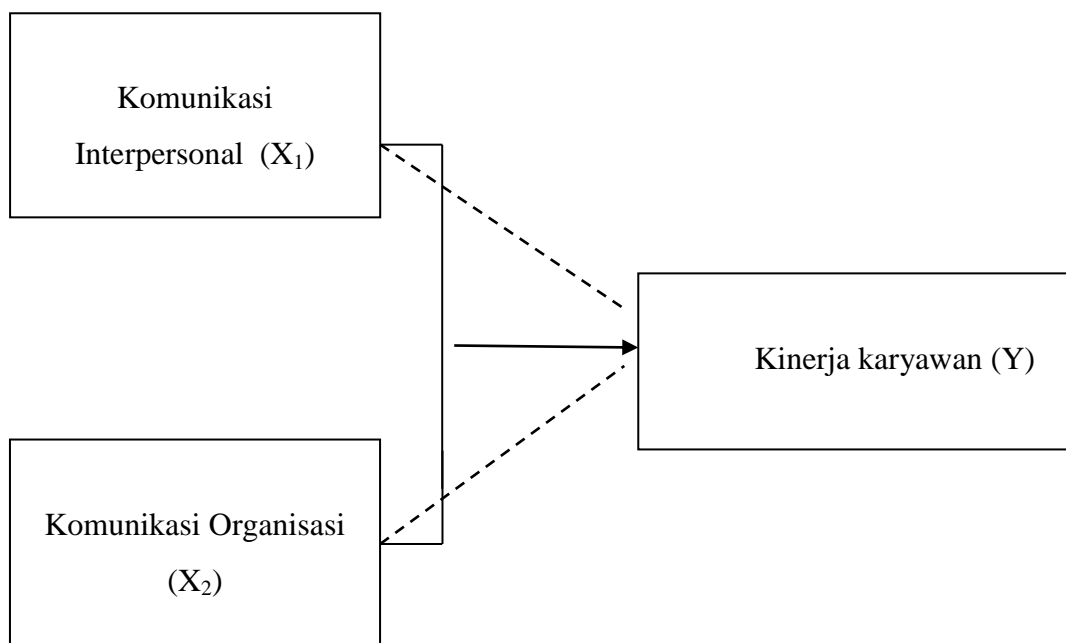
		Vol.2,No 2 Juni 2021	pengaruh komunikasi organisasi (x1) dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$ artinya dapat disimpulkan bahwasannya ada pengaruh signifikan variabel komunikasi organisasi dan pengembangan karir terhadap semangat kerja karyawan	menggunakan data kuantitatif serta uji t dan uji f,	sample yang diteliti, waktu dan tempat penelitian.
3	Syifa Aulia Gumay Dan Agus Hermanai Daryanto Seno	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Euro Management Indonesia Jurnal. Administrasi Bisnis. Vol.7 No 2 September 2018	Variabel yang diteliti interpersonal dilingkungan kerja dan kinerja karyawan berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh komunikasi interpersonal 0,682 dan lingkungan kerja 0,678 secara simultan memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel kinerja. Dengan komunikasi interpersonal sebesar 46,5% dan lingkungan kerja 46%	Alat analisis yang digunakan adalah uji t dan uji f, tehnik pengumpulan data menggunakan kuisioner	Waktu dan tempat penelitian variabel yang diteliti alat analisis menggunakan metode analisis korelasi

4	Lutfiya Illah Dan Achmad Nashrudin P	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jawalan Kabupaten Serang	Variabel yang di teliti Komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan uji t tabel ($5,983 > 2,024$) artinya Haditerima dan H_0 ditolak dan hasil koefisien korelasi R adalah = 0.746 hubungannya sangat kuat antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai pada kantor kecamatan jawalan	Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t dan tehnik pengumpulan data menggunakan kusioner data yang digunakan juga berupa data kuantitatif dengan metode sampel uji yang digunakan juga uji reabilitas	Perbedaan dalam penelitian ini adalah waktu dan tempat pelaksanaan serta tahun dilaksankan penelitian
---	--------------------------------------	---	---	--	---

2.4.11 Kerangka Pemikiran

Untuk mendukung penelitian yang dilaksanakan maka dalam kerangka pikiran terdapat dua variabel yang mempengaruhi komunikasi interpersonal (X_1) dengan komunikasi organisasi (X_2) serta variabel yang di pengaruhi adalah kinerja karyawan

Berdasarkan analisa di atas maka peneliti membuat kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka pemikiran

Keterangan :

————— : berpengaruh secara bersama-sama

----- : berpengaruh secara sendiri – sendiri

2.4.12 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:67) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan teori-teori yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Diduga komunikasi interpersonal (X_1), komunikasi organisasi (X_2) berpengaruh secara parsial dan silmultan terhadap kinerja karyawan (Y)

