HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Eva Nofiyanti
NIM. 10730020

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
YOGYAKART
2016

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Eva Nofiyanti**
NIM : **10730020**
Prodi : **Ilmu Komunikasi**
Konsentrasi : ***Public Relations***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta,19 Februari 2016

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
CF0AFADF907727607
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Eva Nofiyanti
NIM. 10730020

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah memberikan, mengaarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Eva Nofiyanti
NIM : 10730020
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.
Wassalamu'alaikumWr. Wb

Yogyakarta, 19 Februari 2016
Pembimbing

Diah Ajeng Purwani, M.Si
NIP :19790720 200912 2 001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/120/2016

Tugas Akhir dengan judul : HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EVA NOFIYANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 10730020
Telah diujikan pada : Rabu, 30 Maret 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Diah Ajeng Purwani, S.Sos, M.Si
NIP. 19790720 200912 2 001

Penguji I

Rika Lusri Virga, S.IP., M.A
NIP. 19850914 201101 2 014

Penguji II

Alip Kunandar, S.Sos., M.Si
NIP. 19760626 200901 1 010

Yogyakarta, 30 Maret 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
DEKAN

Dr. H. Kamsi, M.A.
NIP. 19570207 198703 1 003

HALAMAN MOTTO

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ۝١ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ۝٢ ٱلَّذِىٓ أَنقَضَ ظَهْرَكَ ۝٣
وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ۝٤ فَإِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ۝٥ إِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ۝٦ فَإِذَا
فَرَغْتَ فَٱنصَبْ ۝٧ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَٱرْغَب ۝٨

"Have we not expanded Thee Thy breast? And removed from Thee Thy burden. The which did gall Thy back? And raised high the esteem (in which) Thou (art held)? So, Verily, with every difficulty, there is relief: Verily, with every difficulty there is relief. Therefore, when Thou art free (from Thine immediate task), still labour hard, And to Thy Lord turn (all) Thy attention."

(Qs. Alam Nasyrah : 1-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

Kampus tercinta, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkap tentang **HUBUNGAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)**.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Kamsi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta seluruh jajaran staf administrasi yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis selama belajar di kampus tercinta.
2. Bapak Drs. Bono Setyo, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi serta jajaran administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta dan pembimbing akademik.
3. Ibu Diah Ajeng Purwani, M.Si selaku pembimbing yang setia dan sabar memberikan pengarahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat ditulis dan diujikan dengan baik.
4. Ibu Rika Lusri Virga, S. IP, M.A, selaku dosen penguji I siding munaqosyah saya terimakasih atass kritik, saran dan masukan untuk penelitian ini.
5. Bapak Alip Kunandar, M.Si selaku dosen penguji II siding munaqosyah saya terimakasih atas kritik, saran dan masukan untuk penelitian ini.

6. Keluarga besar, khususnya Bapak Wahono dan Ibu Supiyah terkasih yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta kesabaran merawat dan mengasuh penulis dari lahir hingga saat ini.
7. Terima kasih kepada kakak ku tercinta, tersayang Eko yang selalu membentu dan memberi motivasi.
8. Terima kasih kepada keluarga besar Ibu Tika yang selalu mendoakan penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada my husband Noven Arnanda Jayusma Putra yang selalu memberi semangat dan menemani selama dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Deska, Diska, Icha, Liring dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selama ini sudah menemani penulis dalam suka maupun duka, lope u much much.
11. Terima kasih kepada teman-teman di angkatan Ikom A 2010 yang seperjuangan kompak selalu atas kebersamaan kalian.
12. Terima kasih kepada teman- teman KKN 80 Desy, Desi Kw, Indah, Umi, Ali, Onik, Ikhsan, Irfan, Bayu yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Terima kasih kepada teman-teman kos mbak Nisa, mbak Priska, mbak Tri, mbak Ella, dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan bantuan serta dorongan selama mengerjakan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada teman kecil ku Agus, dek Tia, Irul yang mau mendengarkan keluh kesal ku dalam proses pembuatan skripsi ku.
15. Berbagai pihak yang turut membantu penulis baik langsung ataupun tak langsung yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Teriring do'a semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Yogyakarta, 19 Februari 2016
Penulis,

Eva Nofiyanti
NIM. 10730020

ABSTRACT

Griya Perbelanjaan Mekar is one of the supermarkets that have been long established in Yogyakarta, located on the street Kaliurang Km. 7,3 No. 37 Yogyakarta. In terms of human resources, employee at the Griya Perbelanjaan Mekar has worked for more than 15 years. Researchers have considered the relatively long duration of action, a lot of variables that affect the performance of employees, one of which is the interpersonal communication. This research was aimed (1) to know how interpersonal communication employee at Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta, (2) to know how employee performance at Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta, and (3) to know how correlation between interpersonal communication to employee performance at Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta.

This research uses survey method. The data obtained from questionnaires. Data collection instrument was a questionnaire response sheet. Before being used for data collection, research instruments were tested for validity and reliability. The method of analysis used in this study is descriptive quantitative. The subjects of this research is employee of Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta, amounting 25 respondents.

The result of this research showed that interpersonal communication employee of Griya Perbelanjaan Mekar show on the excellent category average of 4,25 on a scale of 5. Employee performance employee of Griya Perbelanjaan Mekar show on the excellent category average of 4,38 on a scale of 5. There is a correlation between interpersonal communication to employee performance at Griya Shopping Mekar significantly correlation value of 0,5205 and 27,09 % of interpersonal communication contribute to employee performance.

Key words : Interpersonal Communication, Employee, Performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SURAT PERNYATAAN ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
1. Tujuan Penelitian 6
2. Manfaat Penelitian 6
a. Manfaat Teoritis 6
b. Manfaat Akademik 6
c. Manfaat Praktis 6
D. Tinjauan Pustaka 7
E. Landasan Teori 12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia 12
2. Perilaku Organisasi 13
3. Komunikasi 14
4. Komunikasi Interpersonal 17

5. Teori Motivasi Herzberg 38
6. Kinerja 39
F. Kerangka Pemikiran 45
G. Hipotesis Penelitian 46
H. Metode Penelitian 47
1. Jenis Penelitian 47
2. Subyek dan Obyek Penelitian 48
3. Sumber Data 49
4. Teknik Pengumpulan Data 49
5. Definisi Konseptual 49
6. Definisi Operasional 50
7. Metode Analisis Data 53
8. Metode Keabsahan Data 54

BAB II. OBYEK PENELITIAN
A. Letak Geografis 55
B. Sejarah Singkat Griya Perbelanjaan Mekar 56
C. Profil Griya Perbelanjaan Mekar 57
D. Profil Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar 59

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Data Variabel Penelitian 60
1. Profil Responden 60
2. Data Variabel Komunikasi Interpersonal 63
3. Data Variabel Kinerja Karyawan 65
B. Analisis Data Penelitian 66
1. Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal 66
2. Analisis Variabel Kinerja Karyawan 66

3. Analisis Hubungan Antar Variabel 67
C. Pembahasan Penelitian 72

BAB IV. PENUTUP
A. Simpulan 78
B. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN 84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	61
Tabel 2.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 3.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	62
Tabel 5.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan	63
Tabel 6.	Data Variabel Komunikasi Interpersonal	64
Tabel 7.	Data Variabel Kinerja Karyawan	65
Tabel 8.	Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal	66
Tabel 9.	Analisis Variael Kinerja Karyawan	67
Tabel 10.	Rangkuman Hasil Empiris Penelitian	69
Tabel 11.	Hasil Uji Parsial T-Test	70
Tabel 12.	Hasil Uji SimultanF-Test	71
Tabel 13.	Kategori Skala	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 2.	Letak Geografis Griya Perbelanjaan Mekar	55
Gambar 3	Denah Ruang Griya Perbelanjaan Mekar	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal	84
Lampiran 2.	Indikator Variabel Kinerja Karyawan	86
Lampiran 3.	Lembar Angket Penelitian	88
Lampiran 4.	Hasil Angket Penelitian Variabel Komunikasi Interpersonal	90
Lampiran 5.	Hasil Angket Penelitian Variabel Kinerja Karyawan	91
Lampiran 6.	Hasil Analisis Hubungan Antar Variabel	92
Lampiran 7.	Hasil Analisis Regresi Antar Variabel	93
Lampiran 8.	Tabel Uji T	94
Lampiran 9.	TabelUji F	95
Lampiran 10.	Surat Ijin Penelitian	96
Lampiran 11.	Surat Keterangan Penelitian	97

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Sejak lahir manusia telah melakukan komunikasi yang sangat sederhana, seiring dengan perkembangan individu komunikasipun menjadi lebih sempurna sehingga terjadi suatu proses antara pemberi pesan dengan penerima pesan. Komunikasi ini dibutuhkan dalam semua sisi kehidupan, baik dalam rumah tangga maupun lingkungan masyarakat, termasuk dunia kerja.

Komunikasi berlaku kompleks di dalam sebuah perusahaan, yakni tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal seorang pimpinan bisa menentukan pola dan bentuk komunikasi dari perusahaan tersebut. Hal ini terjadi karena pimpinan tersebut memiliki wewenang tersendiri. Biasanya komunikasi interpersonal seorang pemimpin mengadopsi pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin di tempat lain ataupun memiliki usaha di bidang lain dan dipadupadankan dengan kepribadian dari pemimpin tersebut. Inilah yang menentukan komunikasi interpersonal karyawan.

Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan

atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan. Pemimpin juga harus bisa melihat, memahami, dan menindaklanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang pemimpin melakukan hal di atas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka harmonisasi kinerja karyawan meningkat terjaga. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuatkan harmonisasi kinerja dilingkungan perusahaan.

Tingkah laku sumber daya manusia (karyawan) di lingkungan perusahaan (dunia kerja) harus dibangun melalui komunikasi yang sehat. Komunikasi ini diperlukan untuk memelihara hubungan pegawai dengan atasan. Baharum et.al. (2005:2) menyatakan bahwa komunikasi merupakan aspek dan elemen yang penting dalam kefungsian sebuah organisasi. Merupakan suatu proses dari penyaluran informasi, baik dari dalam maupun dari luar organisasi secara timbal balik. Faktor komunikasi yang efektif merupakan alternatif yang paling diinginkan guna memenuhi secara tepat dan efisien penyampaian pesan, instruksi-instruksi dan umpan baliknya dari para bawahan. Sekaligus mengoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh para bawahannya.

Dasar komunikasi antara satu orang dengan orang lainnya, merupakan kajian khusus dalam ilmu komunikasi yang disebut komunikasi interpersonal. Untuk membangun komunikasi interpersonal individu harus mempunyai konsep dalam komunikasi, yaitu bagaimana mengkonsepkan diri dan membentuk komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang baik. Lalu harus menjadi pendengar yang baik. Kemudian individu dapat mengatur perasaan emosinya, terutama dalam mengekspresikan kemarahan dan konstruktif. Terakhir adanya keinginan untuk berkomunikasi kepada orang lain secara bebas dan terus terang dengan tujuan untuk menjaga hubungan interpersonal.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok. Menurut Wahyudi, penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja atau jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya. Menurut Simamora, penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

Dalam konteks Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), penilaian kinerja diarahkan pada kriteria kinerja seorang pemegang jabatan, suatu tim atau suatu unit kerja. Schuler mengemukakan 3 (tiga) jenis kriteria dasar

penilaian kinerja, yaitu : 1) Kriteria berdasarkan sifat. Kriteria ini memfokuskan pada karakteristik pribadi seorang karyawan. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya. Instrumen penilaian berdasarkan sifat bukan merupakan indikator kinerja yang valid. Yang dinilai sebagai kinerja harus dikaitkan langsung dengan pekerjaan. Hubungan antara sifat dengan kinerja sering kali lemah atau paling tidak sulit ditetapkan dengan jelas karena sifat sulit didefinisikan. 2) Kriteria berdasarkan perilaku. Kriteria ini berfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personil. Kriteria ini jika dikombinasikan dengan umpan balik kinerja, sangat bermanfaat bagi pengembangan karyawan. Dengan perilaku yang teridentifikasi secara jelas, seorang karyawan lebih dimungkinkan memperlihatkan perbuatan yang membawanya ke puncak kinerja. Karena perilaku itu mempunyai hubungan spesifik dengan apa yang dilakukan karyawan dalam pekerjaan, kriteria perilaku secara hukum cendrung dapat dipertahankan. 3) Kriteria berdasarkan hasil. Kriteria ini berfokus pada apa yang dihasilkan atau dicapai ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

Salah satu bentuk dunia kerja adalah Griya Perbelanjaan. Griya Perbelanjaan Mekar merupakan salah satu swalayan yang telah berdiri lama di wilayah Yogyakarta. Griya Perbelanjaan yang didirikan dan dikelola oleh

keluarga ini tetap bertahan walau persaingan supermarket dan minimarket yang berkembang sangat pesat. Seluruh karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar telah bekerja lebih dari 20 tahun, sehingga secara sederhana dapat dipahami bahwa karyawan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi mengapa karyawan bekerja dalam durasi yang cukup lama, antara lain komunikasi interpersonal, gaji, minat, status sosial danlainnya. Faktor yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi interpersonal seluruh karyawan dan variabel kinerja karyawan. Kedua variabel ini sangat menarik untuk dikaji karena komunikasi merupakan faktor penting dalam keharmonisan sebuah organisasi perusahaan. Di sisi lain, variabel kinerja karyawan juga menarik untuk dikaji karena kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan seberapa lama organisasi perusahaan mampu bertahan lama. Oleh karena itu, dalam penelitian mengangkat judul "HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **"Apakah terdapat hubungan kemampuan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta?"**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kemampuan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti dalam wacana ilmu komunikasi yang berfokus pada kajian komunikasi interpersonal.

b. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan prinsip-prinsip dasar kajian ilmu komunikasi dengan menggunakan komunikasi interpersonal, serta memberikan kontribusi sebagai bahan referensi keilmuan komunikasi.

c. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan mahasiswa untuk mengaplikasikan prinsip-prinsip dasar ilmu komunikasi yang mengutamakan proses dan penerapan dalam komunikasi interpersonal.

D. Tinjauan Pustaka

Skripsi pada jurusan Bimibingan dan Penyuluhan Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta yang ditulis oleh Itsna Najihatil Ulya pada tahun 2009 dengan judul "HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL REMAJA DENGAN PERILAKU SEKSUAL DI PONDOK PESANTREN WAHID HASYIM YOGYAKARTA". Penelitian ini mempunyai tujuan diharapkan dapat dijadikan Informasi Ilmiah untuk memperkaya Studi dakwah dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang bimbingan penyuluhan Islam dalam masalah seksualitas remaja dan juga masukan dan dapat dijadikan bahan acuan bagi para orang tua, masyarakat, dan para da'i guna meningkatkan pengawasan terhadap para remaja dan juga sebagai upaya tindakan *preventif* dini sekaligus membantu menyelesaikan persoalan seks remaja**.**

Penlitian ini menggunakan data quisioner sebagai data primer, yang kemudian dilakukan *try out* uji validitas dan reliabilitasnya dari tiap variabel. Untuk variabel pertama adalah hubungan komunikasi interpersonal remaja, dan perilaku seksual digunakan sebagai variabel kedua. Kemudian dilakukan uji normalits sebaran, analisa deskriptif dan analisis kausal dari dua variabel tersebut. Dari penelitian diperoleh hasil bahwa Pola komunikasi interpersonal remaja di pondok pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta untuk aspek sensasi, persepsi, memori dan berfikir mayoritas termasuk kategori sedang sebesar 44%. Tingkat perilaku seksual di pondok pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta termasuk dalam kategori sedang 60%. Hasil analisis statistik yang

dilakukan penulis diperoleh H0 bahwa terdapat hubungan negatif antara komunikasi interpersonal remaja dengan perilaku seksual di Pondok Pesantren Wahid Hasyim Gaten, Sleman, Yogyakarta.

Skripsi pada jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta yang ditulis oleh saudara Awan Prasetyo dengan judul : "HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DAN SISWA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA SMA NEGERI 32 JAKARTA". Latar belakang penelitian ini adanya jalinan komunikasi interpersonal guru dan siswa yang melemah dapat mempengaruhi motivasi belajar siswa dan dapat menimbulkan perilaku pada siswa yang menyimpang. Seperti terjadinya tindak kekerasan pada siswa juniornya yang dilakukan oleh seniornya, tawuran antarpelajar, dan menggunakan narkoba. Efek dari perilaku siswa yang menyimpang ini yakni dapat menurunkan indeks prestasi sekolah dan tingkat kelulusan yang tinggi. Oleh karena itu, peranan komunikasi interpersonal guru dengan siswanya begitu penting untuk memotivasi belajar yang lebih tinggi lagi.

Dari latar belakang masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi belajar siswa SMA Negeri 32 Jakarta dan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal guru dan siswa dengan motivasi belajar siswa SMA Negeri 32 Jakarta Selatan. Kemudian teori yang digunakan adalah komunikasi interpersonal yang berlangsung secara tatap muka yang meliputi adanya sikap keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan keselarasan. Lalu untuk motivasi belajarnya menggunakan teori

dari Kurt Lewin, dimana seseorang termotivasi belajarnya dikarenakan belajar dapat menimbulkan perubahan kognitif (pengetahuan), siswa termotivasi belajarnya dikarenakan ingin mendapatkan hadiah, dan telah mengalami sukses sebelumnya dengan begitu siswa akan mengulanginya kembali.

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif – korelasional dengan pendekatan kuantitatif dan jumlah populasi ini sebanyak 892 orang pelanggan dengan teknik pengambilan sampel secara *Proportioned Stratified Random Sampling*, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 orang.

Hasil penelitian hubungan komunikasi interpersonal guru dan siswa dengan motivasi belajar siswa SMA Negeri 32 Jakarta Selatan sebesar 0,524 yang berdasarkan interpretasi pedoman koefisien korelasi berada pada jarak interval 0,40 – 0,599 yang termasuk ke dalam kategori hubungan sedang. Hal ini berarti jalinan hubungan komunikasi interpersonal guru dan siswa telah terbina sangat baik sehingga menjadi lebih mudah untuk meningkatkan motivasi belajar siswa.

Skripsi berikutnya berjudul "PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU SMK NEGERI 1 JOGONALAN KLATEN" yang ditulis oleh saudari Octaviani Darsanti Putri, mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal antara kepala sekolah dan guru, pengaruh gaya kepemimpinan

kepala sekolah, serta seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru SMK Negeri 1 Jogonalan Klaten.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh guru di SMK Negeri 1 Jogonalan Klaten yang berjumlah 60 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen menggunakan teknik analisis *Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha*. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi ganda. Sebelum menganalisis data terlebih dahulu dilakukan pengujian prasyarat analisis meliputi uji linieritas dan uji multikolinieritas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi interpersonal antara kepala sekolah dan guru SMK Negeri 1 Jogonalan Klaten mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Guru. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai t sebesar 6,503 lebih besar dari t sebesar 2,00. Sedangkan koefisien korelasi sebesar 0,649 dan koefisien determinan sebesar 0,422. Besarnya pengaruh variabel komunikasi interpersonal kepala sekolah dan guru terhadap kinerja guru sebesar 64,7%, (2) Gaya kepemimpinan kepala sekolah SMK Negeri 1 Jogonalan Klaten berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Guru, dibuktikan dengan nilai t sebesar 4,813 lebih besar dari t 2,00. Koefisien korelasi sebesar 0,534 dan koefisien determinasi sebesar 0,285. Arah pengaruh pada koefisien regresi menunjukkan arah positif, yang artinya semakin tinggi gaya kepemimpinan kepala sekolah, maka semakin

tinggi kinerja guru di SMK Negeri 1 Jogonalan Klaten. Gaya kepemimpinan kepala sekolah memberikan sumbangan efektif sebesar 35,3%, (3) Komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru di SMK Negeri 1 Jogonalan Klaten. Hal ini ditunjukkan dengan F hitung sebesar 31,920 lebih besar dari F tabel sebesar 3,17. Koefisien korelasi sebesar 0,727 dan koefisien determinasi sebesar 0,528. Sedangkan pengaruh variabel Komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan kepala sekolah tehadap kinerja guru sebesar 52,8%.

Berdasarkan kajian pustaka di atas, bahwa kemampuan komunikasi interpersonal seseorang sangat menarik untuk dikaji, terutamanya dalam lingkup interaksi organisasi. Oleh karena itu, peneliti juga tertarik untuk mengkaji komunikasi interpersonal karyawan di sebuah Griya Perbelanjaan yang mana karyawan telah bekerja dalam durasi lama. Di sisi lain, kajian terhadap kinerja karyawan juga menarik untuk dikaji. Seperti penelitian di atas, bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, salah satunya adalah komunikasi interpersonal.

Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subyek penelitian dan variabel penelitian. Subyek penelitian ini adalah seluruh karyawan di sebuah Griya Perbelanjaan yang telah berkembang cukup lama di Yogyakarta. Ketertarikan peneliti untuk mengkaji di Griya Perbelanjaan ini karena seluruh karyawan telah bekerja lebih dari 15 tahun. Pastinya banyak faktor yang dapat dikaji baik dari sisi perusahaan, maupun dari sisi karyawan itu sendiri. Variabel penelitian ini juga difokuskan kepada kemampuan

komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan. Kedua variabel ini kemudian dikembangkan dalam bentuk instrumen penelitian yang diambil dari referensi yang ada dan telah digunakan oleh para peneliti lainnya.

E. Landasan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam mencapai tujuan organisasi seperti halnya perusahaan, faktor yang sangat berpengaruh untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut adalah faktor tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan. Karena, harus diakui bahwa faktor tenaga kerja sangat menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manejemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Rivai dalam Suwatno dan Priansa, 2011:28). Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial (Marwansyah, 2010:3).

Oleh karena itu, agar tujuan yang telah direncanakan tercapai dan memenuhi target serta terealisasi, maka suatu perusahaan harus mendayagunakan tenaga kerjanya sebaik mungkin. Bila perlu, perusahaan

harus sangat mengetahui tentang kondisi kinerja karyawan. Salah satu caranya ialah dengan mengadakan peran pendekatan melalui komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan. Jika terjadi penurunan kinerja terhadap karyawan, maka perlunya peningkatan terhadap kinerja karyawan tesebut. Apabila, kinerja karyawan itu stabil dan mengalami peningkatan maka perlunya menjaga kinerja karyawan agar tidak terjadi penurunan yang mengakibatkan penurunan produktivitas kerja.

2. Perilaku Organisasi

Perusahaan tidak akan mampu melakukan aktifitas perusahaan untuk mencapai suatu tujuan dan melakukan pengembangan secara efektif dan efisien, apabila karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut tidak dikelola dan dikembangkan secara efektif. Maka dari itu, di dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan untuk menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi. Jika pengaruh tersebut positif maka akan meningkatkan keefektifan perusahaan dan apabila pengaruh tersebut negatif, maka diperlukan pencarian solusi agar bisa meningkatkan keefektifan perusahaan.

Hal tersebut diperkuat dengan definisi dari Robbins dan Judge (2008:11) mengenai perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

3. Komunikasi

Aktifitas kehidupan manusia dalam keseharian, aktifitas yang tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia yaitu aktifitas komunikasi. Dengan komunikasi, manusia bisa menjalin hubungan antar sesama manusia. Komunikasi yang dilakukan manusia bisa dilakukan secara verbal ataupun nonverbal. Begitu juga dalam sebuah perusahaan, peran komunikasi sangat membantu karyawan untuk saling berinteraksi sesama karyawan dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai bersama. Menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner & Theodore M. Newcomb, bahwa pengertian komunikasi tersebut ialah: Bernard Berelson dan Gary A. Steiner (dalam Mulyana, 2010:68) menyatakan bahwa, "Komunikasi ialah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi."

Begitupun diperkuat dengan pernyataan Theodore M. Newcomb (dalam Mulyana, 2010:68) yang menyatakan bahwa, "Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima." Hal yang sama juga diperkuat oleh pernyataan Carl I. Hovland dan Raymond S. Ross mengenai pengertian komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non verbal. Carl I. Hovland (dalam Mulyana, 2010:68) menyatakan bahwa, "Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang

(komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan) .”

Begitupun Raymond S. Ross (dalam Mulyana, 2010:69) menyatakan bahwa, “Komunikasi (intensional) adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.”

Dalam hal komunikasi, rangsangan verbal dan non verbal yang dilakukan oleh komunikator itu berlangsung secara bersamaan. Sehingga, komunikan bisa menangkap secara bersamaan pesan yang disampaikan secara verbal dan non verbal yang disampaikan oleh komunikator. Secara kesatuan, antara rangsangan verbal dan non verbal itu tidak dapat dipisahkan ketika komunikator melakukan komunikasi melalui penyampaian pesan kepada komunikan.

Ada banyak pengertian komunikasi menurut para ahli. Komunikasi adalah suatu proses dimana individu (komunikator) menyampaikan pesan (biasanya verbal) untuk mengubah perilaku individu lain (audiens). (Hovland, Janis & Kelly. 1953). Sedangkan menurut Emery,Ault & Agee, 1963 dalam buku Filsafat Imu Komunikasi yang ditulis Elvinaro & Bambang Q-anees, M.Ag (2007:19) Komunikasi diantara manusia adalah seni menyampaikan infromasi, ide dan tingkah laku dari satu orang ke orang lain. Intinya, komunikasi mempunyai pusat perhatian dalam situasi

perilaku dimana sumber menyampaikan pesan kepada penerima secara sadar untuk memengaruhi perilaku. (Miller, 1996).

Komunikasi merupakan sebuah kata yang abstrak dan memiliki sejumlah arti. Kata "komunikasi" berasal dari bahasa latin yaitu *communis,* yang berarti "sama" atau *communicare* yang berarti "membuat sama" (Mulyana, 2001:41). Demikian pula pakar komunikasi mencoba untuk mendefinisikan komunikasi, diantaranya adalah (Effendy, 2001:10):

Harold Lasswell (Pakar Ilmu Komunikasi) menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunkasi adalah dengan cara menjawab pertanyaan sebagai berikut: *"Who Says What In Which Channel To Whom What Effect"* (Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu). Carl I. Hovland (Psikologi Eksperimen, seorang pelopor komunikasi Amerika) menyatakan: "*Communication is the process to modify the behavior of other individuals"* (Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain).

Berbagai definisi tersebut diatas hanya sebagian kecil dari definisi komunikasi yang ada. Tahun 1976, Dance dan Larson mengumpulkan 126 definisi komunikasi yang berlainan. Saat ini, jumlah itu pastinya telah meningkat lebih banyak lagi. Singkatnya, istilah komunikasi sudah sedemikian lazim di kalangan kita semua, meskipun masing-masing orang mengartikannya secara berlainan (Effendy, 2001:15)

4. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi atau yang lebih dikenal dengan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya dilakukan secara tatap muka oleh satu orang dan pesan tersebut diterima oleh orang lain baik lebih atau sekelompok kecil orang, dengan tujuan agar penerima pesan bisa menerima langsung pesan yang disampaikan dan memberikan umpan balik segera. Begitu juga dengan definisi komunikasi interpersonal yang diungkapkan oleh Agus M. Hardjana dan Deddy Mulyana: Hardjana (2003:85) menyatakan bahwa, "Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula."

Begitupun Mulyana (2010:81) menyatakan bahwa, "Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal." Hal yang sama juga diperkuat oleh pernyataan Devito dan Arni Muhammad mengenai definisi komunikasi interpersonal.

Devito (dalam Effendy, 2003:30) menyatakan bahwa, "Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera". Begitupun Muhammad (2005:153) menyatakan bahwa, "Komunikasi

interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya (komunikasi langsung)".

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

Terdapat banyak ahli mendefinisikan komunikasi interpersonal. Efendi (2006:7) mendifinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Sopiah (2008:141) komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik secara lisan, tertulis, maupun menggunakan alat komunikasi. Baharum *et al* (2005:2) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah aspek dan elemen yang penting dalam kefungsian sebuah organisasi. Carl I. Hovland (Effendy, 2006:30) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).

Burns dan Kelly (Wexley dan Yulk, 2005:70) mendifinisikan bahwa komunikasi sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi dapat juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan

mesin. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Studi-studi tentang perilaku manajerial menunjukkan bahwa bagian terbesar waktu manajer dalam kerja digunakan untuk komunikasi dengan orang lain. Lasswell (Effendy, 2006:10) mengemukakan bahwa faktor-faktor komunikasi adalah komunikator (*sender*), pesan (*message*), media, komunikan (*receiver*), umpan balik (*feedback*).

Menurut Bienvenu (1987:53), komunikasi interpersonal dikatakan baik dikarenakan adanya konsep diri yang dapat mempengaruhi komunikasi tersebut, kemudian adanya kemampuan untuk mendengarkan isi dari komunikasi tersebut, juga mampu mengekspresikan pikiran dan dapat mengatasi emosi terutama kemarahan, yang paling penting adanya keinginan untuk berkomunikasi dengan baik.

Hovland, Janis dan Kelly, (1953:3) mendefinisikan komunkasi sebagai *"the process by wich and individual(the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individual (the audience)"*. Dance (1967:7) mengartikan komunikasi dalam kerangka psikologi beaviourisme sebagai usaha"menimbulkan respon melalui lambing-lambang verbal", ketika lambang-lambang verbal bertindak sebagai stimuli.

Bila mengkaji isi Al-Qur'an yang berhubungan dengan komunikasi,

akan ditemukan ada sekian banyak *term* atau kata yang berhubungan dengan kamunikasi. Diantara perkataan yang menerangkan aktifitas komunikasi dalam al-Qur'an yaitu, *qara'a* berarti membaca dalam surat an-Nahl 98, *baligh* berarti menyampaikan dalam surat al-maidah ayat 67, *bashir* berarti kabarkan dalam surat an-Nisa' ayat 138, *qul* berarti katakan dalam surat al-Ikhlash ayat 1, *Da'a* berarti menyeru dalam surat al-Imron ayat 104, *tawasau* berarti berpesan-pesan dalam surat al-Ashr ayat 3, sa'ala berarti bertanya dalam surat al-maidah ayat 4. Dan term-term lain yang bisa digali lebih jauh dalam al-Qur'an. Salah satu ayat Al Qur'an yang terkait dengan komunikasi adalah sebagai berikut :

"Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar". (QS. An-Nisa: 9)

Perkataan Qaulan Sadida diungkapkan Al-Quran dalam konteks pembicaraan mengenai wasiat. Menurut beberapa ahli tafsir seperti Hamka, At-Thabari, Al- Baghawi, Al-Maraghi dan Al-Buruswi bahwa Qaulan Sadida dari segi konteks ayat mengandung makna kekuatiran dan kecemasan seorang pemberi wasiat terhadap anak-anaknya yang digambarkan dalam bentuk ucapan-ucapan yang lemah lembut (halus), jelas, jujur, tepat, baik, dan adil. Lemah lembut artinya cara penyampaian menggambarkan kasih sayang yang diungkapkan dengan kata-kata yang

lemah lembut. Jelas mengandung arti terang sehingga ucapan itu tak ada penapsiran lain. Jujur artinya transparan, apa adanya, tak ada yang disembunyikan.

Komunikasi interpersonal pada umumnya dilaksanakan karena adanya berbagai faktor prndorong dari komunikan. Menurut Devito (1997:17), "*Interpersonal communication is defined as communication that takes place between two person who have a clearly estabilished relationship;the people are in some way "connected"*. Komunikasi yang terjadi antara dua orang (*dyadic*) sudah pasti merupakan komunikasi interpersonal. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai komunikasi yang berlangsung antara dua orang melalui jalur-jalur yang memunkinkan adanya umpan balik secara langsung dan dilakukan secara tatap muka dengan tujuan untuk memelihara hubungan.

Komunikasi interpersonal dapat diartikan pertukaran makna antar orang-orang yang saling berkomunikasi.(Sendjaya;1999;41). Pengertian proses mengacu pada perubahan dan tindakan (*action*) yang berlangsung terus-menerus. Diantara pihak-pihak yang berkomunikasi diharapkan terjadi perubahan sikap, pendapat dan perilaku. Komunikasi interpersonal merupakan tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Makna, sesuatu yang dipertukarkan dalam proses tersebut adalah kesamaan pemahaman diantara orang-orang yang berkomunikasi terhadap pesan-pesan yang digunakan dalam proses komunikasi.

Dalam komunikasi interpersonal terjadi komunikasi konvergen. Komunikasi konvergen merupakan proses mencipta dan saling berbagi informasi mengenai realita diantara dua partisipan komunikasi atau lebih agar dapat dicapai saling pengertian dan kesepakatan makna (*meaning*) antara satu dengan yang lain. Komunikasi yang terjadi antara A & B melibatkan realitas fisik maupun realitas psikologis dalam menanggapi sebuah informasi. Masing-masing pihak akan melakukan *perceiving* (penerapan), lalu menginterprestasikan informasi tersebut sehingga terjadi pemahaman (*understanding*) dan selanjutnya timbul keyakinan (*believing*) yang menimbulkan *action* atau tindakan. Adanya kesamaan tindakan A&B akan menghasilkan tindakan yang kolektif. Selanjutnya terjadi kesepakatan bersama sehingga terjadi kesamaan pengertian yang menimbulkan realitas social A&B. Bersifat konvergen karena masing-masing peserta komunikasi menuju kesatu titik yaitu kearah satu pengertian dan makna yang saling mendekati (Rogers, Kincaid, 1981;62).

De Vito mengatakan bahwa komunikasi tidak terjadi secara linier atau satu arah melainkan berkesinambungan. Akan terjadi pergantian peran dan fungsi dari sumber dan penerima. Setelah pesan sampai ke penerima, maka penerima akan memberikan tanggapan atau umpan balik. Umpan balik yang disampaikan kepada orang yang semula menjadi sumber pesan, menempatkan orang yang semula pada posisi penerima pesan menjadi sumber. Dalam komunikasi interpersonal, komunikasi tidak terjadi secara linier tetapi terjadi secara berkesinambungan. Model

komunikasi interpersonal dengan elemen-elemen yang bersifat universa (De Vito,1989: 5).

Dalam komunikasi interpersonal terdapat istilah mengacu pada kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif (Spitzberg dan Cubach;1989). Kompetensi mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (content) dan bentuk pesan komunikasi. Istilah kompetensi juga berhubungan dengan kemampuan berbahasa dan juga kemampuan mengenai peraturan-peraturan untuk interaksi komunikasi. Proses komunikasi antara atasan dengan bawahan di dalam organisasi menyangkut kemampuan berbahasa baik verbal maupun non verbal. Pengetahuan tentang tata cara perilaku dan interaksi non verbal menyangkut: kapan berbicara dan kapan harus diam, pantas atau tidaknya sentuhan, kedekatan fisik, volume suara, raut wajah, bahasa tubuh. Selain itu, kompetensi juga berkaitan dengan kemampuan individu untuk menumbuhkan kondisi adanya keterbukaan, empati, kepositifan, dukungan dan kesamaan. Makin tinggi kompetensi perbendaharaan kata makin banyak cara yang dimiliki untuk mengungkapkan diri.

a. Aspek-aspek komunikasi interpersonal

Menurut Millard J. Bienvenu (1987:5), ada lima komponen komunikasi interpersonal yaitu : *Self concept*, sebuah konsep diri, faktor yang paling penting yang mempengaruhi komunikasi dengan orang lain; *Ability*, kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik,

keterampilan yang mendapat sedikit perhatian; *Skill experience*, banyak orang merasa sulit untuk melakukan kemampuan untuk mengekspresikan pikiran dan ide-ide; *Emotion*, yang dimaksud emosi disini adalah individu dapat mengatasi emosinya, dengan cara konstruktif (berusaha memperbaiki kemarahan); dan *Self disclousure*, keinginan untuk berkomunikasi kepada orang lain secara bebas dan terus terang dengan tujuan untuk menjaga hubungan interpersonal.

b. Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal

Jalaludin (2005:15) menyebutkan 3 faktor yang menghubungkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal, antara lain : Percaya *(trust), s*eseorang yang percaya akan meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi serta memperluas komunikan untuk mencapai maksudnya; Sikap Suportif, sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap *defensive*. Sikap *defensive* adalah bila seseorang tidak jujur, tidak menerima dan tidak empatis. Komunikasi defensive terjadi karena factor personal dan faktor situasional; dan Sikap Terbuka, sikap terbuka sangat besar pengaruhnya untuk menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Orang yang terbuka dia akan menilai pesan secara objektif, selalu berorientasi pada isi, bersifat professional dan bersedia mengubah kepercayaanya. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan kepercayaanya.

c. Ciri Komunikasi Interpersonal

Joseph A. De Vito yang di kutip Alo Liliweri menyatakan bahwa ciri-ciri komunikasi interpersonal antara lain : keterbukaan (*Opennes*), Empati (*Emphaty*), Dukungan (*Suportiveness*), Perasaan Positif (*Positiveness*), dan Kesamaan (*Equality*).

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. *Pertama*, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi; *kedua*, mengacu pada kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang (lawan bicaranya); aspek *ketiga*, adanya rasa tanggung jawab terhadap perkembangan pemikiran dan perasaan dari pihak-pihak yang terlibat.

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mencoba merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangannya tanpa mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik. Pengertian yang empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif

bukan evaluatif; (2) spontan, bukan strategik; (3) provisional, bukan sangat yakin. Dukungan adakalanya terucapkan secara verbal dan adakalanya tidak terucapkan (non-verbal). Dukungan yang tidak terucapkan merupakan aspek positif dari komunikasi. Gerakan-gerakan seperti anggukan kepala, kedipan mata, senyum atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tidak terucapkan, komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikappositif, seperti pertama komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengkomunikasi perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya barangkali akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Sebaliknya, orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya juga akan merefleksikan perasaan positif ini. (2) dorongan, yang istilah ini berasal dari kosakata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis trasaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain; perilaku ini bertentangan dengan ketidak-acuhan.

Dalam setiap situasi barangkali terjadi ketidaksetaraan, tidak

pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Suatu komunikasi interpersonal akan menjadi lebih efektif apabila suasananya setara, artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non-verbal pihak lain, kesetaraan berarti kita menerima pihak lain atau meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain. Dengan kata lain dapat diartikan sebagai kesamaan derajat posisi dalam berkomunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat, khususnya pada bentuk kesamaankesamaan dalam hal perilaku kepribadian dan tujuan.

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

1) Keterbukaan : Sikap terbuka (*open-mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Pimpinan organisasi seyogyanya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan. Kondisi keterbukaan dapat diwujudkan bila pimpinan maupun karyawan dapat berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Terjadi komunikasi secara tatap muka penting untuk mengubah sikap , pendapat dan perilaku seseorang. Pimpinan perlu bersikap

tanggap terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan agar komunikasi dapat berhasil. Keterbukaan mengisyaratkan pimpinan bersedia menerima kritik-kritik dan saran yang disampaikan karyawan. Dengan sikap bersedia menerima kritik dan saran, berarti pimpinan dapat mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan oleh individu, dalam hal ini karyawan.

Menurut pendapat Djalaludin Rakhmat yang dikutip dari pendapat Brooks dan Emmert (1977), karakteristik sikap terbuka adalah sebagai berikut: (a) menilai pesan secara obyektif, dengan menggunakan data dan keajegan logika;(b) membedakan dengan mudah, melihat suasana;(c) berorientasi pada isi;(d) mencari informasi dari berbagai sumber;(e) lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya;(f) mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya. (Rakhmat;200;136).

Sikap terbuka akan berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme. Dogmatisme ditandai adanya sikap tertutup.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keterbukaan berpengaruh dalam komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan dapat diwujudkan melalui sikap yang jujur dan membuka diri dalam berinteraksi serta dapat mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan merupakan milik pribadi,

sehingga masing-masing pihak yang berkomunikasi dapat bertanggung jawab atas komunikasi yang dilakukan. Dalam komunikasi interpersonal menurut De Vito yang dikutip (Jourard,1968,1971a,1971b) terdapat *Self Disclosure* atau pengungkapan diri, jenis komunikasi dimana kita mengungkapkan mengungkapkan informasi tentang diri kita sendiri yang biasanya kita sembunyikan. Pengungkapan diri adalah informasi tentang diri sendiri, tentang pikiran, perasaan dan perilaku seseorang . Agar pengungkapan diri terjadi maka komunikasi harus melibatkan orang lain, informasi harus diterima dan dimengerti oleh orang lain. Salah satu manfaat pengungkapan diri adalah kita mendapatkan perspektif baru tentang diri sendiri dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku diri sendiri.

2) Empati; Dalam komunikasi antara pimpinan dengan karyawan, maupun sesama karyawan perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila pimpinan bersedia memberikan perhatian kepada karyawan dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami oleh karyawan dan empati bisa terwujud hanya bila karyawan dapat menciptakan saling kerjasama, dapat menyelesaikan konflik secara damai serta menghindari evaluasi, kritik terhadap rekan kerja berdasar pandangan atau pendapat pribadi.

Empati merupakan "kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain melalui kaca mata oranglain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya' (De Vito;1997;260). Sedangkan menurut Bennet empati adalah "partisipasi emosional dan intelektual secara imajinatif pada pengalaman orang lain.(Bennet;1972).

Langkah utama dalam mencapai empati menurut C.B. Truax (1961) yang dikutip oleh De Vito adalah (a) menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsir dan mengkritik.Bukan karena reaksi ini "salah",melainkan semata-mata karena reaksi-reaksi seperti ini sering kali menghambat pemahaman. (b) kedua, makin banyak mengenal seseorang keinginannya, pengalamannya, kemampuannya makin kita mampu melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya;(c) merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya.

Empati dapat diungkapkan baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan, (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat melalui kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, kedekatan fisik serta ;(3) sentuhan atau belaian

yang sepantasnya. Sedangkan Jerry Authier dan Kay Gustafson (1982) menyarankan beberapa metode yang berguna untuk mengkomunikasikan empati secara verbal, yaitu : (a) merefleksi balik kepada pembicara perasaan (intensitasnya) yang menurut anda sedang dialaminya. Ini membantu dalam memeriksa ketepatan persepsi dan menunjukkan pemahaman; (b) membuat pernyataan *tentative* dan bukan mengajukan pertanyaan; (c) pertanyakan pesan yang berbaur, pesan yang komponen verbal dan non verbalnya saling berhubungan (d) lakukan pengungkapan diri yang berkaitan dengan peristiwa dan perasaan orang itu untuk mengkomunikasikan pengertian dan pemahaman terhadap apa yang dialami orang itu.

Empati harus dilihat secara transaksional. Proses ini meliputi dua tahap utama (1) pengempati yang prospektif harus mampu membedakan secara tepat bahwa cara-cara bermotivasi dan bersikap setiap individu akan berbeda dengan individu lainnya. (2) pembedaan secara tepat harus diikuti oleh perilaku yang diinginkan atau bermanfaat bagi mereka yang menjadi obyek dari suatu prediksi. Proses transaksional empati melibatkan empat unsur yaitu rangsangan(*drive*), isyarat *(cue),* reaksi(*respone)* dan imbalan (*reward).*

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan berempati dalam komunikasi interpersonal akan sangat

menentukan keberhasilan komunikasi itu sendiri. Empati juga penting untuk menumbuhkan sikap percaya pada diri sendiri.

3) Sikap mendukung; Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap suportif merupakan sikap mengurangi sikap defensive. Sikap defensive muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empatis.

Dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan karyawan maupun sesama karyawan, sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi dan kegairahan kerja karyawan. Sikap mendukung dapat terwujud dalam organisasi, bila pimpinan bersedia menghargai ide-ide atau pendapat karyawan dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh ketika berkomunikasi dengan karyawan. Sikap mendukung dapat diperlihatkan dengan bersifat deskriptif bukan evaluatif, spontan dan bukan strategik, dan provisional dan bukan sangat yakin. Deskriptif diartikan bahwa diantara pimpinan dengan karyawan, maupun sesama karyawan dapat menyampaikan perasaan dan persepsi tanpa menilai.

Deskriptif, suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung. Gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka

dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka. Bertindak secara provisional, pikiran terbuka dan kesadaran penuh serta ada kesediaan untuk mengubah sikap dan pendapat akan mendorong sikap mendukung. (De Vito, 1997:262).

Jack R. Gibb menyebutkan enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif (1961:10-15) antara lain : (1) Deskriptif artinya penyampaian dan persepsi dari seseorang tanpa menilai seseorang.(2) Orientasi masalah berarti tidak mendiktekan pemecahan tetapi mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya. (3) Spontanitas berarti sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam. (4) Empati berarti dapat menempatkan diri kita pada posisi orang lain, ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain. (5) Persamaan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. (6) Provisionalisme adalah kesediaan seseorang untuk meninjau kembali pendapatnya, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan; karena itu wajar kalau suatu saat pendapat dan keyakinan bisa berubah.

4) Sikap positif; Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi antar pribadi. Pertama antar pribadi terbina jika orang

memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhdap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya akan merefleksikan perasaan positif ini. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah strolog(dorongan) . Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosakata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antar manusia secara umum. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan dan kita banggakan. Dorongan positif akan mendukung citra pribadi dan membuat merasa lebih baik.

5) Kesetaraan (*Equality*); Kesetaraan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit diungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Secara umum, permintaan (khususnya yang bernada ramah) mengkomunikasikan kesetaraan. Komunikasi antar pribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan, kesetaraan tidak mengharuskan untuk menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain. Kesetaraan

berarti menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Roger kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain. (De Vito;1999;24).

Kesetaraan atau persamaan juga dapat diartikan sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam sikap persamaan, tidak mempertegas perbedaan. Status boleh berbeda tetapi komunikasi tidak vertical. Dalam persamaan setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi tidak saling menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Dengan adanya persamaan pihak yang terlibat dalam komunikasi juga dapat saling menghargai dan menghormati perbedaan dan keyakinan. (Rakhmat;2000;135). Kesetaraan dapat terwujud bila didukung oleh adanya kerja sama pimpinan dan karyawan dalam memecahkan persoalan-persoalan yang terjadi di dalam pekerjaan mereka. Pimpinan bersedia meminta tanggapan atau saran dari karyawan. Pimpinan dan karyawan menyadari bahwa mereka sama-sama berharga dan bernilai. Pimpinan dapat memandang bahwa konflik yang terjadi adalah sebagai sarana untuk memahami perbedaan dan bukan untuk saling menjatuhkan.

Sementara itu, keterbukaan dan kejujuran kebijakan komunikasi harus dibangun oleh manajemen puncak dan harus diterima oleh setiap karyawan. Seperti sebuah kebijakan

komunikasi terbuka yang membentuk kepercayaan tidak hanya membangun semangat kerja tetapi juga menumbuhkan aliran informasi yang vital. Komunikasi karyawan adalah komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawannya. Komunikasi karyawan memiliki tiga wujud yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*up ward communication*) dan komunikasi sejajar (*sideways communications*) (Jefkins;1995;172).

d. Jenis Komunikasi Interpersonal

Secara teoritis, komunikasi interpersonal diklasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya, yaitu komunikasi diadik dan komunikasi triadik. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communications*) merupakan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang yakni seorang adalah komunikator yang meyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan, oleh karena itu, pelaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. Komunikator memusatkan perhatiannya kepada diri komunikan seorang itu.

Komunikasi Triadik (*Tryadic Communication*) merupakan komunikasi interpersonal yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Apabila dibandingkan dengan komunikasi diadik, maka komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada

seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai *frame of reference* komunikan sepenuhnya, juga umpan balik yang berlangsung, kedua faktor yang sangat berpengaruh terhadap efektif tidaknya proses komunikasi.

e. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan. Disini akan dipaparkan 3 tujuan, antara lain (Devito, 1997:245):

1) Mendapatkan Rangsangan

Manusia membutuhkan stimulasi, bila tidak, manusia akan mengalami kemunduran dan bisa mati. Kontak antarmanusia merupakan salah satu cara terbaik untuk mendapatkan stimulasi ini.

2) Mendapatkan Pengetahuan Diri

Sebagian besar melalui kontak dengan sesama manusia kita belajar mengenai diri kita sendiri. Persepsi diri kita sangat dipengaruhi oleh apa yang kita yakini dan dipikirkan orang tentang kita.

3) Memaksimalkan Kesenangan, Meminimalkan Penderitaan

Alasan paling umum untuk membina hubungan dan alasan yang dapat mencakup semua alasan lainnya, yaitu kita berusaha berhubungan dengan manusia lain untuk memaksimalkan kesenangan kita dan meminimalkan penderitaan. Kita perlu berbagi rasa dengan orang lain mengenai nasib, penderitaan

emosi, atau fisik kita.

Dari ketiga tujuan tersebut, biasanya komunikasi interpersonal diperlukan dalam suatu hubungan demi mencapai harmonisasi.

5. Teori Motivasi Herzberg

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg dengan asumsi bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap individu terhadap pekerjaan bisa sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan. Dengan kata lain sikap karyawan dalam perusahaan atau organisasi bisa menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian yang ingin diraih oleh suatu perusahaan atau organisasi (Robbins & Judge, 2008:227).

Herzberg memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan faktor intrinsik (Motivator Factor) dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor-faktor ekstrinsik/pemeliharaan (Hygiene Factor). Faktor-faktor ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi : (1) Upah, (2) Kondisi kerja, (3) Keamanan kerja, (4) Status, (5) Prosedur perusahaan, (6) Mutu penyeliaan, (7) Mutu hubungan interpersonal antar sesama rekan kerja, atasan, dan bawahan. Sedangkan, faktor Intrinsik meliputi : (1) Pencapaian prestasi, (2) Pengakuan, (3) Tanggung Jawab, (4) Kemajuan, (5) Pekerjaan itu sendiri, (6) Kemungkinan berkembang.

Faktor intrinsik dan faktor ektrinsik/pemeliharaan menurut Herzberg harus dapat terwujud secara bersamasama dan saling mendukung. Faktor intrinsik merupakan faktor motivasi yang ditujukan pada perwujudan

kepuasan kerja sedangkan faktor pemeliharaan (hygiene) akan mempengaruhi timbulnya ketidakpuasan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor pencipta kepuasan harus ditingkatkan dan faktor ketidakpuasan harus mendapat perhatian untuk diminimalisir.

6. Kinerja

Dalam dunia kerja, untuk mengukur hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitasnya melaksanakan tugas bisa dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan tersebut. Begitu juga dengan definisi kinerja yang diungkapkan oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa, "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Hal yang sama juga diperkuat oleh pernyataan Veithzal Rivai mengenai definisi kinerja. Rivai (2004:309) menyatakan bahwa, "Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan." Salah satu cara yang dapa digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Apabila penilaian kinerja dilakukan dengan benar, para karyawan, para penyelia, departemen SDM dan akhirnya perusahaan akan diuntungkan dengan adanya kepastian bahwa individu memberikan

kontribusi kepada fokus strategi perusahaan. Perlu diketahui bahwa sebagai karyawan, mereka menginginkan adanya kesempatan promosi, memperoleh kenaikan gaji-upah-insentif-kompensasi, juga menginginkan terciptanya lingkungan kerja yang baik, menginginkan ditempatkan pada posisi yang prestise, ingin mutasi ketempat-tempat pilihan mereka serta menginginkan pekerjaan yang memberikan kepuasan sebesar-besarnya, dan seterusnya. Oleh karena itu, apabila orang akan memperoleh apa yang diinginkan, orang tersebut harus memberikan apa yang diinginkan oleh atasan mereka atau perusahaan mereka. (Rivai, 2004:310)

Melihat dari pengertian kinerja diatas, apabila hasil kerja yang dilakukan karyawan tesebut memenuhi target, berarti karyawan tersebut bisa memenuhi tanggung jawab yang telah dilimpahkan oleh perusahaan kepadanya dan perlu dipertahankan. Tapi, jika hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut tidak memenuhi target dan tidak bisa memenuhi tanggung jawabnya maka perlunya peningkatan kinerja terhadap karyawan tersebut.

Menurut Mangkunegara (2005:23) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok (Ilyas, 1993:28). Supardi (1989:4) menyebutkan bahwa kinerja adalah kegiatan dan hasil yang dapat dicapai

atau ditunjukkan oleh seseorang di dalam pelaksanaan tugasnya. Dapat dikatakan pula bahwa kinerja merupakan perwujudan atau penampilan seseorang dalam pelaksanaan pekerjaan. Menurut As'ad (1981:13) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil pengertian bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang diukur berdasarkan standar yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Performance diterjemaahkan menjadi kinerja, juga beraarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja (L.A.N, 1992:33).Adapun beberapa pengertian kinerja menurut beberapa ahli :

August W. Smith dalam Sedarmayanti (2009:50): Kinerja adalah hasil atau ukuran dari suatu proses atau pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Dessler dalam Edi Sutrisno (2011:5) : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan.

Bernardin dan Russel dalam Ruky (2002:27) : *"performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Sedangkan Menurut Mathis

dan Jackson (2001:78), menyatakan bahwa : ” kinerja pada dasarnya apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”. Dan mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai, yaitu : *kuantitas input, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran tempat kerja, dan sikap kooperatif.*

Armstrong dan Baron, 1998:15 dalam Wibowo 2012 : Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Ungkapan tersebut menyatakan bahwa standar kinerja perlu dirumuskan guna menjadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar termaksud dapat pula dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

a. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Mathis (2005:8) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1) kemampuan mereka, 2) motivasi, 3) dukungan yang diterima, 4) keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, 5) hubungan mereka dengan organisasi. Menurut Mangkunegara (2005:9), faktor yang memengaruhi kinerja antara lain : (1) faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada

pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya, (2) faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Menurut Gibson (1987), ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja : (1) faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. (2) faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja (3) faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Sedarmayanti (2009:51), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

1) *Quality of work* (kualitas pekerjaan),
2) *Promptness* (kecepatan),
3) *Initiative* (prakarsa),
4) *Capability* (kemampuan),
5) *Communication* (komunikasi).

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

b. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Alwi (2001:187) secara teoritis tujuan penilaian

dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development,* yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan : (1) hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi, (2) hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*, (3)hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi. Sedangkan yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan : (1) prestasi riil yang dicapai individu, (2) kelemahankelemahan individu yang menghambat kinerja, (3) prestasi-prestasi yang dikembangkan.

Manfaat penilaian kinerja, kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah : (1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi. (2) Perbaikan kinerja. (3) Kebutuhan latihan dan pengembangan. (4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja. (5) Untuk kepentingan penelitian pegawai. (6) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

F. Kerangka Pemikiran

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

Pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini menggunakan referensi tentang penilaian kinerja oleh Bernardin yang menyatakan bahwa terdapat enam indikator, antara lain kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas biaya, perlu untuk pengawasan, dan interpersonal impact. Sedangkan untuk melihat kemampuan komunikasi interpersonal seseorang, dalam penelitian ini menggunakan referensi dari Devito yang menyatakan bahwa terdapat lima indikator untuk menilai komunikasi interpersonal, antara lain keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

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

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Kerja (Ha)

   Hipotesis alternatif (kerja) yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta".

2. Hipotesis Nol (Ho)

   Karena Ha diuji secara statistik, maka Ho dalam penelitian ini adalah "Tidak terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta".

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survey. Secara garis besar, langkah-langkah dalam melakukan penelitian tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk mengetahui hubungan kemampuan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Studi pendahuluan terhadap objek yang dikaji dimaksudkan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Pada studi pendahuluan ini, penulis mengumpulkan data tentang profil Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta

dan gambaran mekanisme komunikasi yang terjadi pada karyawan. Berdasarkan hal ini, dapat dirumuskan permasalahan yang sedang dihadapi oleh Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta dan tujuan dari dilakukannya penelitian di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta. (2) Merumuskan permasalahan dan tujuan penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan studi pustaka dan studi lapangan.

Studi pustaka dimaksudkan untuk mendapatkan teori dan konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, sedangkan studi lapangan dimaksudkan untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang dapat dijadikan sebagai sampel dalam pengumpulan data. Terdapat dua teori dan konsep penting yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, yaitu teori dan konsep tentang komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Tempat penelitian ini di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kaliurang Km. 7,3 No. 37 Yogyakarta. Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 1 Agustus 2015 untuk melihat langsung kondisi yang ada dan mengumpulkan informasi awal. Penelitian utama dilaksanakan mulai tanggal 18 Agustus 2015 hingga 17 Oktober 2015.

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:90). Populasi juga dapat diartikan sebagai gabungan dari

seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti (Augusty Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta. Adapun jumlah seluruh karwayan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta sebanyak 30 orang. Penelitian ini merupakan penelitian populasi karena subjek penelitian merupakan populasi penelitian, yaitu seluruh karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta.

3. Sumber Data

Variabel penelitian merupakan objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2001). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel komunikasi interpersonal dan variabel kinerja karyawan. Kedua variabel diwujudkan dalam bentuk lembar angket yang diberikan kepada seluruh subyek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik angket yang diberikan kepada seluruh karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta. Adapun instrumen penelitian ini berupa lembar angket. Lembar angket disusun berdasarkan indikator yang dikembangkan dari variabel komunikasi interpersonal dan variabel kinerja karyawan.

5. Definisi Konseptual

Secara konseptual, menurut Devito (Effendy, 2003: 30) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh lawan bicara atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Definisi operasional kemampuan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta yang mempunyai ciri-ciri : keterbukaan *(openess),* empati *(empathy)*, sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan *(equality).*

Secara konseptual, Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2009:179-180), mengajukan enam poin penilaian kinerja yaitu : 1) *Quality* (Kualitas kerja), merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. 2) *Quantity* (Kuantitas kerja), merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya siklus kegiatan yang dilakukan. 3) *Timeliness* (Ketepatan waktu). Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang tepat yang dikehendaki, dengan memerhatikan kordinasi *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain. 4) *Cost efectiveness* (Efektivitas biaya). Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisai (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya. 5) *Need*

for supervisior (Perlu untuk pengawasan). Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisior untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan. 6) *Interpersonal impact.* Merupakan tingkatan sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

6. Definisi Operasional

Secara rinci, operasional variabel kemampuan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini sebagai berikut (Rahma Ataymini, 2014: 22-26) :

a. Keterbukaan; Kemampuan untuk mengungkapkan pendapat

1) Menerima masukan dari orang lain
2) Bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang
3) Bertanggung jawab atas apa yang sudah dikatakan

b. Empati; Kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan

1) Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain
2) Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain

c. Sikap Mendukung; Kemampuan untuk mendukung satu sama lain

1) Memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya kerjasama (interaksi yang terbuka)
2) Memberikan respon terhadap lawan bicara

3) Pemaparan gagasan bersifat deskripstif naratif bukan bersifat evaluative

4) Pengambilan keputusan bersifat akomodatif

d. Sikap Positif; Kemampuan untuk berpikir positif terhadap orang lain

1) Para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif

2) Menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting

e. Kesetaraan; Kemampuan untuk memposisikan orang dalam kesetaraan

1) Menempatkan diri setara dengan orang lain

2) Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda

3) Mengakui pentingnya kehadiran orang lain

4) Tidak memaksakan kehendak

5) Komunikasi dua arah

6) Saling memerlukan

Secara rinci, operasional variabel kinerja karyawan dalam penelitian ini sebagai berikut (Mar'atus Sholicah, 2012: 28-29) :

a. Kualitas Kerja; Tingkat sejauh mana proses mendekati kesempurnaan

1) Terbuka pada pengetahuan-pengetahuan baru seperti mengikuti pelatihan, kursus dan lain-lain, untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan

2) Melakukan cara-cara yang kreatif dan inovatif untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik

b. Kuantitas Kerja; Jumlah yang dihasilkan

1) Melakukan pekerjaan rutin yang diselesaikan berdasarkan *deadline* yang sudah ditentukan instansi
2) Bersedia melakukan pekerjaan dadakan ataupekerjaan tambahan sesuai target

c. Ketepatan Waktu; Tingkat sejauh mana kegiatan diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan

1) Menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik, dan tepat waktu
2) Selalu datang dan pulang tepat waktu

d. Efektivitas Biaya; Tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi

1) Tetap bekerja semaksimal mungkin walaupun kadang alat yang digunakan untuk bekerja kurang maksimal
2) Menggunakan fasilitas kantor sesuai kebutuhan pekerjaan

e. Perlu Pengawasan; Tingkat sejauh mana pelaksaan tugas tanpa memerlukan pengawasan

1) Sadar dengan pekerjaan, tanpa diingatkan oleh pimpinan
2) Pekerjaan yang di lakukan staf dikontrol oleh pimpinan

f. Interpersonal Impact; Tingkat sejauh mana pegawai mampu memelihara harga diri dan kerja sama

1) Melakukan klarifikasi apabila ada berita yang salah mengenai Griya Perbelanjaan
2) Dapat bekerja sama dalam tim dengan baik sesuai dengan timnya

7. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif, yaitu analisis yang dapat diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori yang berwujud angka yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh. Analisis yang dimaksudkan untuk memperkirakan besar pengaruh secara kuantitatif perubahan kejadian dengan menggunakan statistik. Pengolahan data tahap akhir dilakukan apabila angket uji coba telah valid dan reliabel. Pengolahan data tahap akhir terdiri atas uji kecukupan data, perhitungan tingkat komunikasi interpersonal, tingkat kinerja karyawan, dan hubungan antar kedua variabel.

8. Metode Keabsahan Data

Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah lembar angket yang dipakai telah valid untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur kemampuan komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta. Pengujian validitas alat ukur ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauhmana alat ukur tersebut memberikan hasil yang sesuia dengan tujuan pengukuran (Azwar, 2010: 131). Berbagai macam cara estimasi validitas, namun validitas yang digunakan dalam pengujian alat ukur kemampuan komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan adalah dengan menggunakan validitas isi.

Validitas isi merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisi rasional atau lewat *professional judgement.* Validasi ini mengukur "sejauhmana aitem-aitem dalam tes mencakup keseluruhan kawasan isi objek yang hendak diukur" atau "sejauhmana isi tes mencerminkan ciri atribut yang hendak diukur" (Azwar, 2010: 45).

Instrumen dalam penelitian disusun dari instrumen penelitian lain yang sesuai dengan indikator variabel penelitian dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Oleh karena itu, instrumen yang telah disusun dikonsultasikan kepada ahli sebagai pengujian validitas konstruk.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar secara signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0,5205 dan tingkat kepercayaan 99%. Nilai koefisien determinasi sebesar 27,09% yang berarti bahwa komunikasi interpersonal menyumbangkan 27,09% terhadap kinerja karyawan dan 72,91% disumbangkan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Dengan demikia komunikasi interpersonal memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukan hubungan komnikasi karyawan dengan atasan terjalin baik, sehingga lebih mudah untuk meningkatkan kinerja karyawan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Manajemen dapat mempertahankan komunikasi interpersonal yang telah terjalin dengan baik antara karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar.

Dengan komunikasi interpersonal yang baik tercipta iklim kerja yang lebih nyaman sehingga kinerja karyawan juga dapat optimal.

2. Manajemen dapat mempertahankan kinerja karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar yang telah berjalan dengan baik. Khusus untuk indikator kuantitas kerja dapat ditingkatkan karena dimungkinkan masih ada kegiatan kerja yang secara kuantitas belum optimal.
3. Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan untuk memperluas variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga kajian yang didapatkan lebih utuh.

DAFTAR PUSTAKA

AL - QUR'AN

Al Qur'an dan Terjemahannya. 1989. Diterjemahkan oleh Tim Penerjemah Karya Toha Putra. Semarang: Karya Toha Putra.

BUKU

As'ad, Mohammad. 2005. *Psikologi Industri*. Edisi Empat. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Liberty.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-17 Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suwatno, dan Priansa, Donni J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan Ke-14. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Robbins, Stephen R & Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Hasibuan, Malayu S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke Sembilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mangkuprawira, Sjafri & Hubeis, Aida V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Muhammad, Arni. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen SDM untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Effendy, Onong U. (2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hardjana, Agus M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

McCrae, R.R., & Allik, J. (2002). *The Five Factor Model of personality across cultures*. New York: Kluwer Academic/ Plenum Publishers.

Rakmat, Jalaludin.1986.Psikologi Komunikasi .Penerbit remaja Karya CV,Bandung

Brent D.Rubben.1992. Communication and Human Behavior. Eangle Wood Cliff Prentice Hall, New Jersey

Pace, R.Wayne and Faules ,Don F.1993. Organization Communication Published by Allyn & Bacon

De Vito,Joseph.1997 .Komunikasi Antar Manusia. edisi kelima.Alih Bahasa, Agus Maulana,Professional Books, Jakarta

Mulyana , Deddy.2000.Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar . Penerbit PT. Remaja Rosdakarya , Bandung

Santoso, Singgih.2001.SPSS Statistik. Penerbit PT. Elek Media Komputindo, Jakarta

Alexis Tan ,1981, Mars Communication Theories and Research. Giri Publishing,Ohio

Effendi, Onong Uchayana,1984, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Penerbit PT.Remaja Rosdakarya, Bandung

Singarimbun,Masri 1989.Metode Penelitian Survey . Penerbit LP3ES , Jakarta

Rue, Lesie and Byars, L.L., 1995. *Management, Skills and Application*. Seven Edition, Chicago. Irwin.

Jefkins, Frans, 1995,Public Relations.Edisi keempat.Alih Bahasa Haris Munandar, Penerbit Erlangga, Jakarta

McCrae, R.R & Costa Jr., P.T. 1997. Personality Trait Structure as a Human Universality. Americant Psychologist. Vol 52. No 5. 509-516.

Muhammad Arbni,2001, Komunikasi Organisasi, Penerbit PT.Bumi Aksara,Jakarta

Tubs,Steward L and Mass, Sylia 2001, Human Communication,Alih Bahasa Deddy Mulyana.Penerbit PT.Remaja Rosdakarya, Bandung

Baharum, S., Sawai J. P., and Rathakrishnan, R. B. 2005. Hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja, prestasi kerja dan komitmen kerja.

Mastuti, Endah. 2005. Analisis Faktor Alat Ukur Kepribadian Big Five (Adaptasi dari IPIP) pada Mahasiswa Suku Jawa. INSAN Vol. 7 No. 3, Desember 2005.

Wexley, K.A dan Yulk C.A. 2005. *Perilaku organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta : Rineka Cipta.

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi Indonesia. Indeks Gramedia.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: penerbit Salemba Empat.

Tim Penyusun. 2006. *Panduan Penulisan dan Penilaian Skripsi*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Mangkunegara, A P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya Offset : Bandung.

Muhtary, Wulyani. 2007. Pengaruh faktor-faktor komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan bagian pabrikasi di PT. XXI-XXII (persero) Pabrik Gula Gempol Kerep Mojokerto. Skripsi Unair.

Sanders, Beth. A., 2007. Using Personality trait to predict police officer performance. An International Journal of Police Strategies & Management vol.31 no.1, 129-147

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Feist, J dan Feist, J.G. 2009. *Teori Kepribadian. Theories of Personality*. Buku 2: Edisi 7 Jakarta: Salemba Humanika.

Nimran, Umar. 2009. *Perilaku Organisasi*. Laras : Sidoarjo.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian. Bandung* : Penerbit Alfabeta.

Suliman, A.M., Rahman A., dan Rahman A. A. 2010. Personality traits and work performance in a duty-free industry. International Journal of Commerce and Management. Vol.20 No.1, 64-82.

Wijono, S. 2011. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Ahmadi, S. A., Ardi, S. Z., Zare, R., Fathizadel, A. R. 2012. Effect of personality Characteristic on organizational commitment and job performance. Journal of American Science. vol.8 no.1, 321-326

SKRIPSI

Itsna Najihati Ulya. 2009. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Remaja Dengan Perilaku Seksual di Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Awan Prasetyo. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Terhadap Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 32 Jakarta*. Skripsi. Universitas Mercu Buana.

INTERNET

Herzberg. *Teori Motivasi / Teori dua Faktor Herzberg*. http://perilakuorganisasi.com/teori-dua-faktor.html (diakses pada 11 Agustus 2015, 18.10 WIB)

Febriana, Annisa F. (2012). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan PT. Armada Finance Cabang Surakarta*. http://e-journal.uajy.ac.id/

Lampiran 1. Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal

Variabel	Konsep	Operasional	Pernyataan
Komunikasi Interpersonal	Keterbukaan	Menerima masukan dari orang lain	Saya dapat menerima masukan dari orang lain baik pimpinan maupun teman kerja
		Bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang	Saya memberikan tanggapan secara jujur atas berkomunikasi dengan orang lain
		Bertanggung jawab atas apa yang sudah dikatakan	Saya tanggung jawab atas apa yang sudah saya katakan
	Empati	Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain	Saya berempati atas apa yang dirasakan oleh orang lain
		Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain	Saya dapat memahami pendapat dan sikap orang lain
	Sikap Mendukung	Memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya kerjasama (interaksi yang terbuka)	Saya berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim
		Memberikan respon terhadap lawan bicara	Saya mendengarkan dan menjawab saat diajak bicara orang lain
		Pemaparan gagasan bersifat deskripstif naratif bukan bersifat evaluative	Saya berbicara penuh antusias dengan orang lain
		Pengambilan keputusan bersifat akomodatif	Saya memberikan keputusan atau bersikap yang memperhatikan orang lain
	Sikap Positif	Para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif	Saya menunjukkan sikap yang positif saat berkomunikasi dengan orang lain
		Menghargai	Saya menghargai

Variabel	Konsep	Operasional	Pernyataan
		keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting *(stroking)*.	keberadaan orang lain sebagai seorang yang penting
	Kesetaraan	Menempatkan diri setara dengan orang lain	Saya tidak melihat rendah orang lain
		Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda	Saya menyadari orang lain juga memiliki kepentingan yang berbeda
		Mengakui pentingnya kehadiran orang lain	Saya mengakui pentingnya kehadiran orang lain
		Tidak memaksakan kehendak	Saya tidak memaksakan kehendak kepad orang lain
		Komunikasi dua arah	Saya mampu menjadi pendengar dan memberi respon dengan baik
		Saling memerlukan	Saya merasa saling memerlukan satu sama lain

Lampiran 2. Indikator Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	Konsep	Operasional	Pertanyaan
Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	Terbuka pada pengetahuan-pengetahuan baru seperti mengikuti pelatihan, kursus dan lain-lain, untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan.	Saya mengikuti pelatihan untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan
		Melakukan cara-cara yang kreatif dan inovatif untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik.	Saya melakukan inovasi saat bekerja sehingga mendapatkan hasil lebih optimal
	Kuantitas Kerja	Melakukan pekerjaan rutin yang diselesaikan berdasarkan *deadline* yang sudah ditentukan instansi.	Saya melakukan pekerjaan berdasarkan deadline yag sudah ditentukan oleh instansi
		Bersedia melakukan pekerjaan dadakan atau pekerjaan tambahan sesuai target.	Saya bersedia melakukan tugas tambahan yang diberikan secara baik
	Ketepatan Waktu	Menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik, dan tepat waktu.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
		Selalu datang dan pulang tepat waktu.	Saya datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja
	Efektivitas Biaya	Tetap bekerja semaksimal mungkin walaupun kadang alat yang digunakan untuk bekerja kurang maksimal.	Saya tetap bekerja dengan baik walau kondisi alat kerja sedang rusak
		Menggunakan fasilitas kantor sesuai kebutuhan pekerjaan.	Saya menggunakan fasilitas kantor dengan baik sesuai kebutuhan pekerjaan
	Perlu untuk	Sadar dengan	Saya sadar

Variabel	Konsep	Operasional	Pertanyaan
	Pengawasan	pekerjaan, tanpa diingatkan oleh pimpinan.	melaksanakan tugas pekerjaan tanpa diingatkan oleh pimpinan
		Pekerjaan yang dilakukan staf dikontrol oleh pimpinan.	Saya melaksanakan tugas pekerjaan dengan pengawasan pimpinan
	Interpersonal Impact	Melakukan klarifikasi apabila ada berita yang salah mengenai Swalayan	Saya mengklarifikasi informasi yang salah mengenai swalayan
		Dapat bekerja sama dalam tim dengan baik sesuai dengan timnya	Saya dapat bekerja sama dengan tim

Lampiran 3. Lembar Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN
HUBUNGAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN DI SWALAYAN MEKAR YOGYAKARTA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan Hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "**Hubungan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Di Swalayan Mekar Yogyakarta**", saya mahasiswa dari Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta meminta bantuan kepada Bapak/Ibu untuk membantu saya dalam mengisi angket penelitian ini.

Angket penelitian ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan besar manfaatnya bagi pengembangan ilmu. Angket penelitian ini tidak ada hubungannya dengan status dan kedudukan Bapak/Ibu dalam perusahaan, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang benar-benar menggambarkan keadaan Bapak/Ibu.

Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/Ibu berikan. Besar harapan saya untuk menerima kembali angket ini dalam waktu yang singkat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Eva Nofiyanti
NIM. 10730020

ANGKET PENELITIAN
HUBUNGAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN DI SWALAYAN MEKAR YOGYAKARTA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden : _____
Jabatan Responden : _____
Usia Responden : _____
Pendidikan Terakhir : _____
Lama Bekerja : _____

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon lembar angket ini diisi secara lengkap seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesui dengan kenyataan.
3. Terdapat 5 (lima) alternatif pilihan pengisian jawaban, antara lain;
   a) SS = Sangat Setuju
   b) S = Setuju
   c) N = Netral / biasa saja
   d) TS = Tidak Setuju
   e) STS = Sangat Tidak Setuju

C. VARIABEL KEPRIBADIAN INTERPERSONAL

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya dapat menerima masukan dari orang lain baik pimpinan maupun teman kerja					
2	Saya memberikan tanggapan secara jujur atas berkomunikasi dengan orang lain					
3	Saya tanggung jawab atas apa yang sudah saya katakan					
4	Saya berempati atas apa yang dirasakan oleh orang lain					
5	Saya dapat memahami pendapat dan sikap orang lain					
6	Saya berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim					
7	Saya mendengarkan dan menjawab saat diajak bicara orang lain					
8	Saya berbicara penuh antusias dengan orang lain					
9	Saya memberikan keputusan atau bersikap yang memperhatikan orang lain					
10	Saya menunjukkan sikap yang positif saat berkomunikasi dengan orang lain					
11	Saya menghargai keberadaan orang lain sebagai seorang yang penting					
12	Saya tidak melihat rendah orang lain					
13	Saya menyadari orang lain juga memiliki kepentingan yang berbeda					
14	Saya mengakui pentingnya kehadiran orang lain					
15	Saya tidak memaksakan kehendak kepad orang lain					
16	Saya mampu menjadi pendengar dan memberi respon dengan baik					
17	Saya merasa saling memerlukan satu sama lain					

D. VARIABEL KINERJA KARYAWAN

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya mengikuti pelatihan untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan					
2	Saya melakukan inovasi saat bekerja sehingga mendapatkan hasil lebih optimal					
3	Saya melakukan pekerjaan berdasarkan deadline yag sudah ditentukan oleh instansi					
4	Saya bersedia melakukan tugas tambahan yang diberikan secara baik					
5	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik dan tepat waktu					
6	Saya datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja					
7	Saya tetap bekerja dengan baik walau kondisi alat kerja sedang rusak					
8	Saya menggunakan fasilitas kantor dengan baik sesuai kebutuhan pekerjaan					
9	Saya sadar melaksanakan tugas pekerjaan tanpa diingatkan oleh pimpinan					
10	Saya melaksanakan tugas pekerjaan dengan pengawasan pimpinan					
11	Saya mengklarifikasi informasi yang salah mengenai swalayan					
12	Saya dapat bekerja sama dengan tim					

Lampiran 4. Hasil Angket Penelitian Variabel Komunikasi Interpersonal

Responden	Pernyataan																	Total	Rerata
	A			B		C				D		E							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
R1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	80	4.70
R2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	74	4.35
R3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	75	4.41
R4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	76	4.47
R5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	74	4.35
R6	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	67	3.94
R7	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	69	4.06
R8	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	73	4.29
R9	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	68	4.00
R10	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	72	4.23
R11	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	71	4.18
R12	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	5	72	4.24
R13	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	73	4.29
R14	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	70	4.12
R15	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	73	4.29
R16	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	70	4.12
R17	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	73	4.29
R18	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	71	4.18
R19	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	73	4.29
R20	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	70	4.12
R21	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	74	4.35
R22	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	71	4.18
R23	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	71	4.18
R24	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	69	4.06
R25	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	76	4.47
Jumlah	102	108	106	101	110	109	109	113	103	107	100	106	106	110	103	108	104		
Rerata	4.08	4.32	4.24	4.04	4.40	4.36	4.36	4.52	4.12	4.28	4.00	4.24	4.24	4.40	4.12	4.32	4.16		
Jum. Sub. Var.	316			211		434				207		637							
Rerata Sub Var.	4.21			4.22		4.34				4.14		4.25							

Lampiran 5. Hasil Angket Penelitian Variabel Kinerja Karyawan

Responden	Pernyataan												Total	Rerata
	A		B		C		D		E		F			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
R1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	57	4.75
R2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	51	4.25
R3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	51	4.25
R4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	55	4.58
R5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	53	4.42
R6	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	53	4.42
R7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49	4.08
R8	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	54	4.50
R9	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	52	4.33
R10	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51	4.25
R11	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	52	4.33
R12	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	53	4.42
R13	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	53	4.42
R14	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	49	4.08
R15	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	55	4.58
R16	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	51	4.25
R17	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	55	4.58
R18	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	4.25
R19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	51	4.25
R20	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	53	4.42
R21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	56	4.67
R22	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	51	4.25
R23	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50	4.17
R24	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	54	4.50
R25	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	53	4.42
Jumlah	111	109	108	107	111	111	107	112	107	113	110	107		
Rerata	4.44	4.36	4.32	4.28	4.44	4.44	4.28	4.48	4.28	4.52	4.40	4.28		
Jum. Sub. Var.	220		215		222		219		220		217			
Rerata Sub Var.	4.4		4.3		4.44		4.38		4.4		4.34			

Lampiran 6. Hasil Analisis Hubungan Antar Variabel

```
CORRELATION MATRIX

             Correlations
     Interpersonal            Kinerja
            1.0000             0.5205
            0.5205             1.0000

Means

Variables Interpersonal     Kinerja
               72.200      52.520



Standard Deviations

Variables Interpersonal     Kinerja
                2.858       2.084


No. of valid cases = 25
```

```
t-test Values for prob. |corr.| > 0 test

Variables Interpersonal     Kinerja

Interpersonal      0.000       2.924
   Kinerja      2.924       0.000



Probability of greater t

Variables Interpersonal     Kinerja

Interpersonal      0.000       0.008
   Kinerja      0.008       0.000
```

Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Antar Variabel

```
Dependent variable: Kinerja

Variable       Beta      B         Std.Err.  t
Prob.>t   VIF       TOL
Interpersonal     0.521     0.380     0.130     2.924
0.008     1.000     1.000
 Intercept     0.000    25.113     9.382     2.677
0.013

SOURCE      DF        SS        MS        F      Prob.>F
Regression  1     28.242    28.242     8.547     0.0076
Residual   23     75.998     3.304
Total      24    104.240

R2 = 0.2709, F =     8.55, D.F. = 1 23, Prob>F = 0.0076
Adjusted R2 = 0.2392

Standard Error of Estimate =     1.82
F =  8.547 with probability =  0.008
Block 1 met entry requirements
```

Lampiran 8. Tabel Uji-t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518

Lampiran 9. Tabel Uji-F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04

Daftar riwayat hidup

Nama : Eva Nofiyanti

TTL : Giriklopomulyo 9 Agustus 1991

Agama : Islam

Alamat Asal : Desa Hargomulyo Kecamatan Sekampung Lampung Timur

Emal : evanofiyanti8@gmail

Pendidikan formal

1997-2003 SDN 2 Hargomulyo Lampung Timur

2003-2006 Mts Darul A'mal Metro

2006-2008 Islamic Boarding School Gontor Modern Putri Ngawi

2008-2009 MA Al-Fatah Natar Lampung Selatan

2010-2016 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, in silence of Communication department

Hormat Saya

Eva Nofiyanti