

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENINGKATAN  
PRODUKTIVITAS PEGAWAI**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Pegawai Kantor Kementerian Agama  
Tanjung Jabung Barat)**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh :**

**Nama : Natasya Zuhratannisa**

**NIM : 19107030133**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1140/Un.02/DSH/PP.00.9/10/2023

Tugas Akhir dengan judul : "Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Produktivitas Pegawai ( Studi Deskriptif Kualitatif Pegawai Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NATASYA ZUHRATANNISA  
Nomor Induk Mahasiswa : 19107030133  
Telah diujikan pada : Kamis, 21 September 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dra. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6533d7a669a62



Penguji I

Dr. Fatma Dian Pratiwi, S.Sos M. Si.  
SIGNED

Valid ID: 6528b4ea8f910



Penguji II

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6523cb9e0e2cc



Yogyakarta, 21 September 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6535c60fb814a

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Natasya Zuhtratannisa

NIM : 19107030133

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

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

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

Yogyakarta, 15 Agustus 2023

Yang Menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIDIGRA  
YOGYAKARTA



Natasya Zuhtratannisa

NIM : 19107030133



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 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'alaikum Wr. Wb*

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

Nama : Natasya Zuhrotannisa  
NIM : 19107030133  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul :

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENINGKATAN  
PRODUKTIVITAS KARYAWAN  
(Studi Deskriptif Kualitatif Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat )**

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 terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 30 Agustus 2023

Pembimbing

**Dra. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si**  
NIP. 196108161992032003

## ABSTRACT

The Ministry of Religion of West Tanjung Jabung is a government organization under the auspices of the Indonesian Ministry of Religion. The Tanjung Jabung Barat Ministry of Religion office prioritizes communication in completing the tasks of its employees. Job productivity is also influenced by the skills of its employees in processing communication as a liaison between employees in improving the quality of performance productivity.

This research uses a qualitative descriptive approach. The informants used were selected using purposive sampling. This research uses interviews, observation, and documentation for data collection. The guarantor for the validity of the data in this research is triangulation, namely a technique by collecting different data to obtain data from the same source, and also using data analysis techniques.

The results of this research indicate that effective interpersonal communication is very influential in increasing the productivity of the employees of the Ministry of Religion of Tanjung Jabung Barat. Although there are several differences of opinion, it does not reduce the intensity of employees at work. Communication goes well every day in the activities at the Ministry of Religion of Tanjung Jabung Barat, employees are also able to improve self-quality and productivity by always implementing good interpersonal communication between employees.

**Keywords: Interpersonal Communication, Employees, Productivity, Ministry of Religion**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

**Janganlah Engkau Bersedih, Sesungguhnya Allah Bersama Kita**

**(QS. At- Taubah:40)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini Diperssembahkan Kepada Almamater

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan pertolongan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Penyusunan skripsi merupakan kajian singkat tentang komunikasi interpersonal dalam peningkatan produktivitas pegawai (studi deskriptif kualitatif Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat). Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Sn selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., M.Sn selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan ilmu yang bermanfaat, arahan, dan waktunya dalam membimbing peneliti.
4. Ibu Dr. Fatma Dian Pratiwi, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran selama menguji peneliti.
5. Bapak Dr. Bono Setyo, M,Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan selama studi.



6. Segenap Dosen dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga, terkhusus bagi Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan, semoga apa yang telah diajarkan di kelas maupun di luar kelas ilmunya bisa bermanfaat dengan baik.
7. Kedua orang tua penulis ayah dan ibu serta adek-adek yang selalu mendukung, mendoakan, dan memotivasi penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
8. Kepada segenap Pegawai Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat yang sudah membantu peneliti dalam mendapatkan data, terkhusus bagi para Informan yang tersedia meluangkan waktu untuk di wawancarai selama penelitian.
9. Berbagai pihak yang turut membantu penulis baik langsung maupun tak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 15 Agustus 2023  
Penyusun

Natasya Zuhtratannisa  
NIM : 19107030133

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	III
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	IV
ABSTRAK.....	V
MOTTO .....	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	VII
KATA PENGANTAR .....	VIII
DAFTAR ISI .....	X
DAFTAR TABEL .....	XII
DAFTAR GAMBAR .....	XIII
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Telaah Pustaka .....	12
F. Landasan Teori .....	16
G. Kerangka Pemikiran .....	29
H. Metode Penelitian .....	30
BAB II GAMBARAN UMUM.....	36
A. Profil Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat .....	36
B. Logo Kementerian Agama .....	37
C. Visi dan Misi Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat .....	39

D. Sejarah Kementerian Agama.....	40
E. Letak Geografis .....	47
F. Tugas Karyawan.....	48
G. Prestasi Karyawan .....	50
H. Profil Informan Penelitian .....	50
I. Bentuk Kegiatan Komunikasi Interpersonal .....	52
J. Struktur Organisasi.....	55
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Komunikasi dari Satu Individu dengan Individu Lain dalam Peningkatan Produktivitas Pegawai .....	56
B. Komunikasi yang Sering Terjadi Secara Bertatap Muka dalam Peningkatan Produktivitas Pegawai .....	62
C. Komunikasi yang Memberi Cerminan dari Bentuk dan Isi yang Bersifat Interaksi Interpersonal dalam Peningkatan Produktivitas Pegawai .....	67
D. Komunikasi yang Mendahulukan Karakter Manusia, Peran Manusia dalam Relasi Sosial di Kehidupan Mereka dalam Peningkatan Produktivitas Pegawai .....	73
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	12
Tabel 3 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	29
Tabel 4 Struktur Organisasi .....	55



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Logo Kementerian Agama ..... 37



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Suatu organisasi yang baik dan sehat tentu membutuhkan pondasi komunikasi yang kuat. Mengelola organisasi bukan hal yang mudah, sehingga membutuhkan banyak elemen dalam pelaksanaannya. Tidak hanya dari elemen pimpinan, seluruh elemen yang berada pada bagian sebuah organisasi tersebut harus sinergi menopang bangunan organisasi agar mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara organisasi, pola komunikasi yang tepat memang digunakan pola komunikasi organisasi. Namun demikian halnya, peran sangat krusial adalah berasal dari komunikasi individu yang menjadi bagian dalam organisasi itu sendiri. (Subarkah, 2022)

Komunikasi yang baik akan membangun hubungan yang memfasilitasi kolaborasi, seperti komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam menyampaikan pesan dan informasi melalui saluran yang lebih sederhana dan lebih mudah. Dalam manajemen organisasi, komunikasi merupakan hal yang sangat penting, baik atau buruknya suatu organisasi tergantung pada kualitas komunikasi yang terjadi didalamnya. Menurut George dan Jones (2012) dalam (Anggriyani, Murad, & Hasanuddin, 2023) komunikasi sangat penting karena komunikasi dapat mempengaruhi semua aspek yang ada di dalam suatu organisasi.

Tujuan dari komunikasi itu sendiri antara lain untuk menciptakan koordinasi dan kerjasama seluruh elemen organisasi untuk menjalankan fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengarahkan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan (Newstrom, 2015). Menurut Zelko dan Dance dalam Muhammad (2015), komunikasi internal dalam suatu organisasi merupakan sistem yang paling bergantung pada komunikasi internal dan eksternal. Dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi produktifitas, komunikasi interpersonal adalah salah satu yang menjadi dasar utama.

Membangun produktivitas pegawainya secara maksimal bagi lembaga atau instansi dianggap sangat penting saat ini. Produktivitas pegawai merupakan aset penting bagi suatu organisasi untuk dikembangkan, khususnya bagi instansi pemerintah. Produktivitas yang maksimal membuahkan hasil kerja yang memuaskan dan selain itu membangkitkan minat masyarakat atau konsumen untuk selalu menggunakan jasa aparatur instansi terkait. Sebuah produktivitas mengacu pada perilaku atau aktivitas yang sesuai dengan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Produktivitas pegawai dapat mencerminkan produktivitas organisasi secara keseluruhan, dan setiap instansi atau organisasi tentunya berupaya untuk meningkatkan produktifitasnya, termasuk lembaga sosial khususnya kementerian.

Pegawai adalah modal dan aset penting bagi sebuah organisasi. Kehadiran pegawai begitu penting, tanpa pegawai proses produksi

perusahaan tidak berjalan dengan lancar dan tujuan organisasi susah untuk dicapai. Menurut Subri (2012) dalam (Ravianto, 2014), pegawai adalah semua penduduk yang memasuki usia kerja, yaitu berusia 15 sampai 64 tahun, atau jumlah penduduk di negara tersebut. Pegawai adalah setiap orang yang melakukan jasa, baik berupa pikiran maupun tenaga dan menerima imbalan atau kompensasi dalam jumlah yang telah ditetapkan (Hasibuan, 2019).

Pegawai memegang peranan yang sangat penting. Pekerja bertanggung jawab atas hasil produksi. Produktivitas pegawai mempengaruhi baik buruknya citra kementerian. Citra yang baik menjadi acuan masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan. Pegawai adalah modal terpenting lembaga, tanpa pegawai operasi tidak dapat dilakukan. pegawai terlibat dalam implementasi rencana, sistem, proses dan tujuan yang dicapai, serta terlibat dalam semua aspek kehidupan kelembagaan. Pengukuran aktivitas aparatur Kementerian dapat dilihat pada komunikasi internal Kementerian.

Komunikasi yang efektif mengarah pada hubungan kerja yang sehat dan terbuka dalam organisasi. Hal ini sangat penting bagi kreativitas dan komitmen untuk fokus mengelola organisasi. Selain itu, komunikasi yang baik memastikan hubungan yang baik antara karyawan. Komunikasi tidak hanya ditangani oleh departemen atau unit tertentu, tetapi oleh pegawai yang menjalankan tugasnya di kementerian dalam koordinasi dan kerjasama yang baik. Allah SWT mengingatkan manusia agar melakukan tugasnya



dengan koordinasi dan disiplin yang kompak serta bergotong royong membangun sistem yang kompak. Allah SWT telah berfirman dalam surah Ash-Shaff ayat 4 :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya :

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang (berjuang) di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh” (Surah Ash-Shaff : 4)

Menurut Al-Qurthubi, tujuan Shaff adalah menyuruh orang-orang untuk berbaris (berorganisasi) agar ada keteraturan untuk mencapai tujuan. Dan menurut Al-Baghaw, ayat di atas berarti bahwa seseorang harus berdiri diam dan tidak goyah. Selain itu, banyak juga ahli tafsir ayat tersebut yang menyatakan bahwa ayat tersebut adalah tentang garis perang. Jadi ayat tersebut berarti manusia dianjurkan untuk melakukan kewajibannya, yaitu berperang di jalan Allah dan meraih kemenangan. Dari perspektif Islam, organisasi juga membutuhkan kerja sama dan komitmen tim, pekerjaan mencapai hasil yang baik bila dilakukan dengan cara yang terkendali dan terkontrol. Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan, salah satunya adalah komunikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Brunetto dan Wharton (2002) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan produktivitas mereka.

Setiap organisasi selalu mempunyai tujuan yang sudah ditentukan, setiap pegawai didalamnya pun harus selalu berkontribusi dan bekerja sama satu sama lain untuk menyelesaikan tugasnya. Instansi pemerintah merupakan organisasi yang menjadikan tujuan dan hasil pekerjaan untuk masyarakat, membuat pegawai terus menjaga komunikasi interpersonal yang terjadi untuk menghindari kesalahan seperti *miss communication* atau kesalahpahaman informasi yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal

Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat berdiri pada tahun 2001 di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Dengan surat kesepakatan 2023, Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat memiliki 38 rencana aksi yang harus diselesaikan oleh berbagai tokoh dan tujuan utama. Rating yang diberikan oleh *Google.com* tersebut meliputi beberapa rating terhadap produktivitas pegawai di Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat. Dalam rencana aksi dan evaluasi, Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat harus selalu memperhatikan dan menjaga komunikasi

antar pribadi yang berkesinambungan. Metode pemilihan informan pada penelitian ini yaitu atas saran dari Kepala Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat. Pertama peneliti menghubungi pihak Tata Usaha untuk memberikam surat izin penelitian yang harus disetujui oleh Kepala Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat terlebih dahulu. Kedua saat peneliti sudah mendapatkan izin dari Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat, peneliti diminta untuk menghadap Kepala Kantor Kementerian Agama, kemudian disarankan untuk meneliti beberapa pegawai yang terdiri dari 3 Kepala Bidang, Bendahara dan 2 Pegawai. Ketiga, peneliti Kembali menghubungi informan untuk menanyakan mengenai waktu ketersediaan informan untuk di wawancara.

Dalam hal komunikasi yang terjalin antar pegawai, kebiasaan komunikasi yang baik akan sanggup mencapai dan meningkatkan tanggung jawab yang diembannya, sehingga kualitas produktivitas suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, ketika berlaku komunikasi yang buruk karena tidak terjalinnya ikatan yang baik, maupun yang semena-mena atau acuh, perbedaan pendapat maupun perselisihan yang berkelanjutan, dan sebagainya, dapat berpengaruh atas hasil kerja yang tidak maksimal. Kenaikan kinerja pegawai selaku pribadi perlu mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang cocok atas perbaikan karakter, yang direfleksikan dalam kemajuan produktifitas, Sebagaimana yang dikemukakan oleh Chester Bernard yang dikutip Tub dan Moss (2000) yaitu

“Hal pertama yang harus dilakukan untuk mencapai kesuksesan pada suatu organisasi adalah mengembangkan dan memelihara sistem komunikasi”.

Pada tahun 2020-2022, Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian Agama (KEMENAG) Jambi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kementerian Agama Daerah Jambi. Dinas menyimpulkan bahwa tahun 2020 kualitas unsur pelayanan publik Kanwil Kemenag Jambi berada dalam indeks kepuasan dengan nilai 83 dan dengan nilai B. Pada tahun 2021 berada dalam nilai 83,345 dengan nilai B, dan pada tahun 2022 berada dalam nilai 86,225 dengan nilai B. Hal ini memberi petunjuk bahwa meskipun nilai indeks kepuasan tidak stabil, masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama di Jambi.

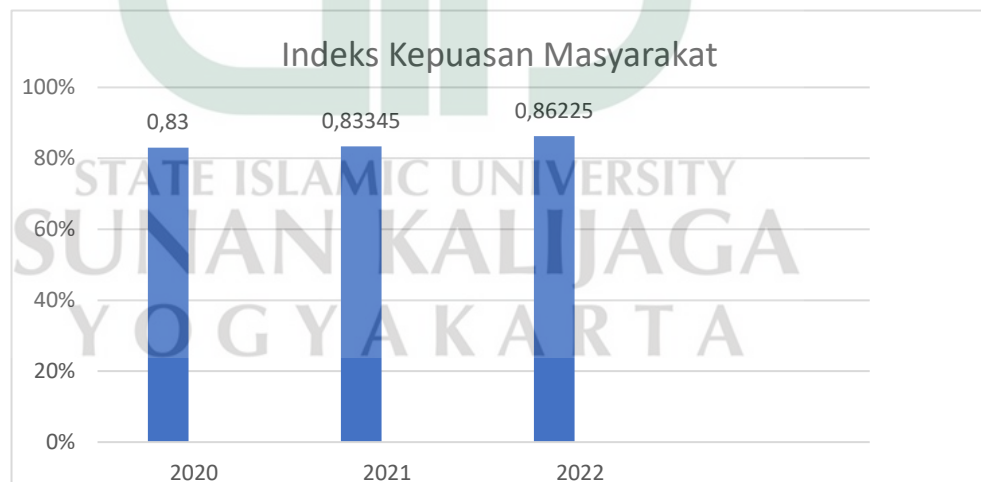


Table 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Sumber : Observasi)

Komunikasi interpersonal akan menjadi lebih baik apabila penggunaannya disaat yang tepat. Dalam komunikasi itu sendiri, motivasi

dipertahankan dengan menjelaskan kepada staff apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengajar dan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan produktivitas ketika berada di bawah standar. Operasional kantor selalu berjalan seiring dengan tujuan yang harus dicapai bersama. Dari observasi dan pengamatan peneliti, pegawai di kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat seringkali menggunakan komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi sehari-hari. Baik pembicaraan pekerjaan, *sharing* ataupun mengobrol saja.

Sebagai organisasi yang mengedepankan kepuasan masyarakat, perlu adanya informasi yang tepat terkait produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga masyarakat bisa mengetahui sejauh mana organisasi ini bisa dipercaya, oleh maka dari itu, dengan adanya penelitian ini memberi sedikit gambaran terkait produktivitas pegawai Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat dalam melaksanakan tugasnya.

Dari fenomena yang sudah dipaparkan diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi di Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat dalam peningkatan produktivitas karyawannya, maka dari itu, peneliti memberikan judul pada penelitian ini “KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI (Studi Deskriptif Kualitatif Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat).

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang sudah diatas, maka rumusan masalah didalam penelitian ini adalah: “Bagaimana komunikasi interpersonal antar pegawai dalam peningkatan produktivitas di Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah untuk mengkaji komunikasi interpersonal yang digunakan dalam meningkatkan produktivitas pegawai Kementerian Agama (KEMENAG) di Tanjung Jabung Barat.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Didalam penelitian ini di harapkan dapat dipergunakan untuk menambah wawasan dan referensi yang baik bagi pembaca di bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal dan dapat dijadikan bahan rujukan dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pegawai Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat

Manfaat bagi pegawai sendiri ialah menjadi motivasi dan evaluasi produktivitas yang akan akan dilaksanakan setelah penelitian, sehingga hasil akan pekerjaan pun akan berkembang.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan serupa, dapat menyempurnakan penelitian ini.

c. Bagi pembaca

Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberi informasi, masukan dan gambaran tentang Komunikasi Interpersonal pada Produktivitas Pegawai.

## E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka merupakan sebuah pekerjaan untuk melihat dan mengkaji beberapa literatur yang sudah dipublikasikan oleh akademisi atau peneliti lain sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang sejalan dan berkaitan dengan topik peneliti saat ini.

Pada penelitian ini peneliti menyantumkan beberapa hasil dari penelitian yang terdahulu sebagai bahan informasi, referensi, dan acuan serta pembanding dari hasil penelitian yang telah di temukan sebelumnya.

Telaah Pustaka yang digunakan peneliti, diantaranya :

### Matriks Jurnal/ Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Azis Subarkah	<i>Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Memotivasi Anggota Untuk Berprestasi di Satuan Patroli Jalan Raya di Rektorat Lalu Lintas POLDA D.I Yogyakarta.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan komunikasi interpersonal membuat para anggota untuk senantiasa menjaga harkat dan martabat mereka selama	Objek penelitian, peneliti terdahulu menggunakan tempat penelitian di Satuan Patroli Jalan Raya di Rektorat Lalu Lintas POLDA	Metode penelitian yang kualitatif deskriptif



		<p>Skripsi, 2020.</p> <p>Sumber :</p> <p><a href="http://repo.apmd.ac.id/1702/1/AZIS%20SUBARKAH_20530011.pdf">http://repo.apmd.ac.id/1702/1/AZIS%20SUBARKAH_20530011.pdf</a>.</p> <p>(Diakses pada 20 Januari 2023)</p>	<p>menjadi anggota kepolisian.</p> <p>Dengan komunikasi interpersonal, anggota dapat meningkatkan produktivitas mereka terhadap pelayanan untuk masyarakat terkait lalu lintas.</p>	<p>D.I Yogyakarta, sedangkan penelitian penulis terletak menggunakan tempat penelitian Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat.</p>	
2.	<p>Alni Wilda Pratiwi dkk</p>	<p>Proses Komunikasi Interpersonal Manajer dan Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dan benar secara efektif dan efisien dapat</p>	<p>Tempat pelaksanaan penelitian, peneliti terdahulu menggunakan objek di Graha Pena Kendari Pos Kendari</p>	<p>Pada metode penelitian kualitatif dan subjek penelitian yaitu komunikasi</p>

		<p>Sumber :</p> <p><a href="https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana">https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana</a> (diakses pada 21 Januari 2023)</p>	<p>meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Hal ini karena para pegawai selalu menyampaikan isi pesan berupa petunjuk, perintah, teguran, dan pujian terhadap pegawai sehingga memotivasi dan membantu mereka untuk lebih baik untuk mengerjakan tugas.</p>	<p>sedangkan peneliti penulis menggunakan objek Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat.</p>	<p>interpersona 1.</p>
3.	Anisa Hudaning Tyas	<p><i>Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi</p>	<p>Tempat penelitian, peneliti terdahulu</p>	<p>metode penelitian kualitatif dan subjek</p>

Dwi Putri	<p><i>Kinerja Pegawai HUMAS di Kantor Sekertariat DPRD D.I.Yogyakarta..</i></p> <p>Sumber : <a href="http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/16688/2/10730_096_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf">http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/16688/2/10730_096_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf</a> (Diakses pada 20 Januari 2023)</p>	<p>interpersonal dapat meningkatkan keahlian dan kemampuan karyawan, saling mendukung dan menumbuhkan komitmen diri sendiri. Dengan komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas yang sering turun atau tidak mencapai target.</p>	<p>melakukan penelitian di Kantor Sekertariat DPRD D.I Yogyakarta sedangkan penelitian penulis melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Tanjung Jabung Barat,</p>	<p>penelitian yaitu komunikasi interpersona 1</p>
-----------	--	---	---	---

Table 2 (Sumber : Olahan Peneliti)

## **F. Landasan Teori**

Sebagai dasar penelitian, peneliti harus menggunakan teori yang baik untuk mengatur arah penelitian. Istilah dasar pada penelitian sering disebut sebagai kerangka teori. Penelitian ini menggunakan kerangka teori murni mutlak.

### **1. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi ini merupakan komunikasi pribadi antar individu yang berbeda. Setiap orang yang terlibat didalam komunikasi interpersonal dapat saling mempengaruhi pola pikir lawan komunikasinya. Tan dalam Liliweri (2015) mengemukakan bahwasannya komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadi secara bertatap muka antara dua individu atau lebih.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung secara langsung antara dua individu (West & Turner dalam Anggraini 2022). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi di mana ide atau pemikiran dipertukarkan dengan orang lain (Hanani dalam Anggraini 2022). Terlepas dari hubungan yang dijalin, komunikasi interpersonal mencakup pertukaran pesan dalam semua jenis interaksi, mulai dari interaksi fungsional biasa hingga interaksi intim (Guerrero, Andersen, & Afifi, dalam Liliweri 2015).

Komunikasi interpersonal antara pegawai diartikan sebagai proses mengirim dan menerima pesan antara pegawai di suatu perusahaan dengan langsung atau melalui perantara media.

Komunikasi interpersonal memungkinkan pengiriman dan penerimaan pesan verbal atau non-verbal, lisan atau tulisan, dan bisa sepihak ataupun dua arah. Dengan adanya komunikasi interpersonal antar pegawai sebagai pembangun hubungan kerja, dapat meningkatkan kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, harmonis, serta nyaman bagi karyawan. (Safitri dkk., 2019)

Komunikasi interpersonal adalah proses dimana dua individu yang berbeda saling bertukar informasi dan perasaan yang diungkapkan dengan pesan verbal dan non-verbal. Makna ini memberi fakta penting bahwa komunikasi interpersonal tidak selalu berkaitan dengan tentang apa yang dikatakan, yaitu bahasa yang akan atau sedang digunakan, tetapi juga seperti apa bahasa itu diucapkan, seperti pesan non-verbal yang dikirim, nada suara dan ekspresi wajah. Menurut Hartley (1999) dalam Liliweri (2015)

Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang mempunyai karakteristik yang khas seperti berikut :

- a. Komunikasi dari satu individu kepada individu lainnya.

Setidaknya dua orang terlibat dalam komunikasi manusia ke manusia. Itu dilakukan dengan mengirimkan pesan ke pengirim dan penerima dari orang yang berbeda. Mengirim pesan kepada individu lain melalui pesan verbal dan non-verbal.

b. Komunikasi yang sering terjadi secara bertatap muka, Komunikasi ini menjadi komunikasi yang paling efektif yang dimana komunikasi pribadi yang biasanya berlangsung secara tatap muka tanpa alat, yaitu tatap muka, sehingga penerima pesan dapat lebih mudah memahami isi pesan yang dikirimkan

c. Komunikasi yang memberi cerminan berupa bentuk dan isi dari komunikasi yang bersifat interaksi interpersonal.

Cerminan atau pantulan dari isi dan bentuk yang bersifat interaktif, adanya umpan balik dari percakapan tersebut komunikasi dua arah atau *two way traffic communication*.

Misalnya pesan yang diberikan, diterima oleh pendengar, kemudian pendengar juga memberikan pesan dan begitu sebaliknya.

d. Komunikasi yang mendahulukan karakteristik setiap individu, serta peran individu dalam relasi sosial di antara mereka.

Setiap individu memiliki karakteristik dan relasi sosial yang berbeda di luar pekerjaan Mengutamakan dan memahami karakteristik antar individu memudahkan proses komunikasi itu sendiri. Karakteristik individu juga mempengaruhi hubungan dalam proses komunikasi interpersonal.

Buku Teori Komunikasi Antarpribadi dari Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem dapat disimpulkan bahwa pada hubungan komunikasi interpersonal, para komunikator membuat prediksi terhadap satu sama lain atas dasar data psikologis. Masing-masing mencoba mengerti bagaimana pihak lainnya bertindak sebagai individu, tidak seperti pada hubungan kultural dan sosiologis. Rentangan perilaku komunikasi yang dibolehkan menjadi sangat berbeda dibandingkan dengan rentangan perilaku komunikasi yang dibolehkan pada situasi non-interpersonal. Pilihan pribadi dapat secara bebas dilaksanakan dalam pengembangan hubungan. Contoh mengenai hubungan komunikasi interpersonal meliputi sahabat dan kebanyakan suami istri. Dalam situasi seperti ini para komunikator memiliki banyak informasi mengenai keinginan, kebutuhan, dan nilai-nilai pribadi satu sama lain serta dapat mengembangkan gaya komunikasi yang cocok bagi kedua belah pihak.

Littlejohn (2017) menegaskan pendapatnya bahwa selama komunikasi, seorang individu tidak terlalu mengandalkan kemampuannya sendiri pada kemampuan neurofisiologis individu, tetapi selalu menghubungkannya dengan "aturan sosial" komunikasi. Artinya dalam praktek komunikasi, setiap individu membutuhkan individu lain, dalam kegiatan ini, orang pertama dan selanjutnya adalah orang lain, sehingga komunikasi interpersonal menjadi komunikasi yang paling penting.

Komunikasi interpersonal telah meliputi aspek kehidupan yang luas dan mampu meluas jangkauannya. Seorang pengawas ataupun pemilik

kependidikan seperti manusia yang lebih modern, tentu digerayangi dan dicerna pesan-pesan komunikasi dari beraneka macam arah, baik secara terang-terangan ataupun secara sembunyi-sembunyi, baik verbal atau non-verbal. Media massa cetak atau elektronik misalnya, mempromosikan produk-produk yang memikau, terlebih membujuknya demi membeli barang-barang mewah di luar jangkauan kesanggupan finansialnya. Seperti seorang ayah, ia dituntut anak istrinya demi mencukupi nafkah keluarganya. Sesungguhnya seorang pengawas/pemilik serta elemen dari bagian keluarga dari pihak istri/suaminya yang tidak sama sekaligus bebas dari sebagian urusan keluarganya. Iapun ialah tokoh masyarakat yang mesti berbakti akan lingkungan sekitarnya. Di kantor, ia ialah pegawai yang tetap patut setia dan berkorban juga tidak mengurangi arti produktivitas kerjanya. (Tuhuteru,2020)

Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses pertukaran pesan antara individu-individu yang berkomunikasi satu sama lain. Setiap individu yang berkomunikasi satu sama lain adalah sumber dan penerima. Sumber menangani penyandian untuk membuat dan memformat menggunakan saluran. Penerima menggunakan decoding untuk memahami pesan. Kemudian pesan akan dikembalikan, respon dan komentar yang baik akan diberikan.

#### a. Interaksi Interpersonal

Dalam arti luas, interaksi interpersonal adalah konsep yang menjelaskan bagaimana seseorang berhubungan dengan



orang lain, sedangkan dalam artian yang sempit konsep “interaksi interpersonal “ menjelaskan bagaimana seseorang bertemu dan bersama dengan orang lain dalam satu komunitas atau kelompok tertentu untuk membicarakan hal secara bersama-sama. Karena itu, interaksi interpersonal meliputi keterampilan dan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain dalam bahasa verbal dan nonverbal seperti bahasa tubuh, isyarat, nada, dan postur. (Liliweri,2015)

Dalam psikologi sosial, interaksi manusia adalah studi tentang berbagai fenomena yang terjadi dalam hubungan yang akrab dan hubungan manusia yang diperluas dalam jaringan sosial, seperti menetapkan batas antara orang, membantu atau melayani orang lain, perilaku individu dalam konflik kolektif atau antarpribadi. Dalam Liliweri 2015 menyebutkan bahwa Interaksi interpersonal ialah proses komunikasi yang di mana informasi, perasaan, dan makna lainnya dipertukarkan melalui pesan verbal dan non-verbal. Hal ini menunjukkan bahwa proses ini tidak hanya tentang apa yang dikatakan, tetapi juga tentang bagaimana sesuatu harus dikatakan.

Interaksi “Diad” (dua orang) adalah interaksi antara dua individu yang terjadi dalam semua konteks komunikasi, seperti dalam komunikasi kecil, kelompok besar, organisasi dan publik. Interaksi antar manusia ini didasarkan pada

kenyataan bahwa interaksi antara dua orang berlangsung secara langsung, tatap muka atau melalui media. Ketika komunikasi interpersonal terjadi, setiap orang menghadapi begitu banyak variasi dan intensitas perilaku. Seorang pria dapat berbicara dengan suara lembut jika dia menunjukkan dirinya sabar dan bijaksana. Kemudian, ketika seseorang menunjukkan kegembiraan, mereka ingin mengungkapkan perasaannya karena berhasil mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan. (Liliweri,2015)

Dari sini dapat disimpulkan bahwa setiap orang cenderung mengenali variasi dan intensitas perilaku orang lain. Jika dia menyukai perilaku ini, dia berinteraksi dengan orang itu. Dengan kata lain, melalui interaksi manusia, perilaku terhadap orang lain dapat diatur, dikendalikan dan dibatasi. Dinamika interaksi interpersonal memungkinkan

seseorang untuk mendefinisikan perilakunya dalam hal titik netral dan pola perilaku positif dan negatif untuk mempertahankan dan meningkatkan kompleksitas perilaku tertentu.

#### b. Relasi Interpersonal

Dalam Liliweri, 2015 mengatakan bahwa hubungan interpersonal biasanya dipandang sebagai hubungan antara dua individu karena melibatkan keterikatan pada hubungan

rasional antara individu. Hal ini juga berarti bahwa terdapat hubungan antara seseorang dengan orang lain yang memiliki sifat dan hubungan yang berbeda-beda. Secara sosiologis, hubungan interpersonal harus sesuai dengan posisi dan peran masing-masing pihak. Contoh relasi antar pendeta dengan jemaat, jendral dengan prajurit, guru dengan dosen, pembayar dengan kasir, dan penumpang dengan supir. Dalam relasi-relasi tersebut akan mengemuka relasi-relasi yang setara (supir dengan supit, dokter dengan dokter ) tetapi juga relasi yang dominan ( antara rektor dengan dekan, antara komisaris dengan direktur utama, antara pimpinan dengan bawahan ).

Relasi interpersonal itu bisa berubah menjadi rusak apabila struktur relasi itu berubah, dari peralihan relasi yang setara ke dominan atau sebaliknya, atau individu membangun relasi berdasarkan status yang tidak sama di antara mereka. Semua

hubungan manusia tersebut diatur oleh hukum yang berlaku, adat atau kesepakatan yang sudah ditetapkan bersama sebagai dasar pembentukan kelompok sosial dan masyarakat secara menyeluruh.

Hubungan kerja adalah suatu perjanjian antara dua pihak, yang satu bertindak sebagai pemberi kerja dan yang lain bertindak sebagai pekerja. Seorang pegawai dapat didefinisikan sebagai seseorang yang bekerja baik secara lisan

maupun tertulis berdasarkan kontrak kerja langsung atau tidak langsung, dan manajer berhak untuk membimbing pegawai tersebut pada perincian penting dari produktivitas pekerjaan. Hubungan manajer-pegawai seringkali didasarkan pada hubungan submisif-dominan, tetapi terkadang hubungan mereka disusun sebagai "setara" berdasarkan kesamaan fungsional dan profesional. Jenis "peer relationship" ini cenderung menekankan pada "personal competence" seorang pegawai yang membangun hubungan dengan orang lain berdasarkan kompetensinya. (Liliweri, 2015)

## **2. Produktivitas Pegawai**

Produktivitas berasal dari kata "*produktiv*" artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah objek. Secara umum produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara keluaran (output) dengan pemasukan (input). Secara umum, produktivitas adalah kemampuan setiap orang, system, atau suatu instansi dengan cara memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien.

Suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif bila produktivitas kerja pegawai rendah. Oleh sebab itu manusia sebagai tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting dan memegang peranan utama dalam

mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan, maka diperlukan suatu rangsangan untuk meningkatkan produktivitas kerja, agar diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2019) produktivitas dalam kinerja pegawai adalah bentuk kerja yang dilakukan oleh manusia dalam mengemban tugas yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, kesungguh-sungguhan, dan waktu. Prestasi diperlakukan sebagai perbuatan manusia dalam menetapkan tujuan kerja, capaian tujuan kerja, metode kerja dan karakteristik pribadi. Efisiensi atau efisiensi kerja dipahami sebagai ekspresi keterampilan berdasarkan pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi untuk mencapai sesuatu. Dalam artian pencapaian sesuatu tidak tercapai hanya atas dasar satu faktor saja, terdapat sumber daya manusia yang besar yang berperan aktif dalam mengarahkan jalannya pekerjaan organisasi. Kemudian (Prawirosentono, 2014) kegiatan adalah pekerjaan yang bisa dilakukan oleh sekelompok orang didalam sebuah organisasi yang ada, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya yang sudah ditetapkan, untuk secara absah mencapai tujuan dari organisasi itu tanpa melanggar etika, moral, dan hukum.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas seorang pegawai adalah kemampuan seseorang atau

sekelompok orang untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, tujuan pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu tertentu atau sedemikian rupa. tepat waktu. bahwa sasaran konsisten dengan moral dan etika perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan utama suatu organisasi, terutama kontribusi manusia yang mempunyai produktivitas baik. Apabila memiliki pegawai produktif maka yang dihasilkan cenderung baik, maka besar kemungkinan juga produktivitas organisasi akan baik. Produktivitas pegawai dapat dikatakan baik apabila mempunyai kepandaian yang tinggi, bersedia karena diberi upah sesuai dengan perjanjian sebelumnya dan memiliki secercah harapan masa depan yang lebih baik. (Prawirosentono, 2008).

Produktivitas dalam kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu kegiatan tertentu.

Produktivitas dan kinerja pegawai dirasa sangat penting sebab dengan adanya hal tersebut akan memberi tahu seberapa jauh keahlian pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya (Sulardi, 2013).

Dalam mewujudkan produktivitas kerja sebenarnya mempunyai beberapa faktor, seperti yang dijelaskan oleh Pandji Anoraga, dalam Putri (2015:23), yaitu :

- a) Pekerjaan yang menarik,

- b) Upah yang baik,
- c) Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan,
- d) Etos kerja,
- e) Lingkungan atau sarana kerja yang baik,
- f) Promosi dan perkembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan perusahaan,
- g) Merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi,
- h) Pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi,
- i) Kesetiaan pimpinan pada diri si pekerja,
- j) Disiplin kerja yang keras.

Untuk mengukur kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat hanya memerlukan faktor- faktor produktivitas sebagai berikut : a) Pekerjaan yang menarik, b) Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, c) Etos Kerja, d) Pengertian dan Simpati atas persoalan-persoalan pribadi, e) Disiplin kerja yang keras.

Menurut Armstrong (1998 :16-17) dalam Wibowo (2016 : 84), beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sebuah produktivitas dalam kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Faktor individu (*personal factor*), yang ditentukan oleh kapasitas dan keahlian yang ada, dan motivasi dan komitmen individu .

- b. Faktor kepemimpinan (*leadership factors*), yang ditentukan oleh motivasi, arahan, bimbingan dan dukungan yang diberikan oleh atasan, pemimpin dan pemimpin tim.
- c. Faktor kelompok (*team factors*), berkaitan dengan dukungan yang diberikan oleh rekan kerja
- d. Faktor system (*system factors*), ditentukan dengan adanya sistem kerja dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi
- e. Faktor situasi (*situational factors*), berkaitan dengan tingginya *pressure* dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

Dari faktor-faktor tersebut diharapkan pegawai dapat memberikan produktivitas yang optimal. Motivasi diri dan kemampuan kerja merupakan bekal yang sangat penting untuk menentukan produktivitas seorang karyawan. Motivasi sebagai motivasi internal pegawai menentukan efisiensi apa yang diberikan, begitu juga keterampilan, semakin tinggi keterampilan karyawan, semakin menentukan efisiensi yang diberikan.

Hasil positif diharapkan dari hubungan yang baik antara pegawai dan manajer, seperti membuat pegawai merasa dihormati dan diperhatikan oleh atasan organisasi, sehingga dapat mengembangkan motivasi dan kreativitas yang tinggi untuk berprestasi dalam bekerja. Hal ini juga akan mengurangi terjadinya masalah-masalah negatif antara pegawai dan manajer seperti



kebosanan karyawan, yang tentunya akan menurunkan produktivitas kerja perusahaan.



### G. Kerangka Pemikiran

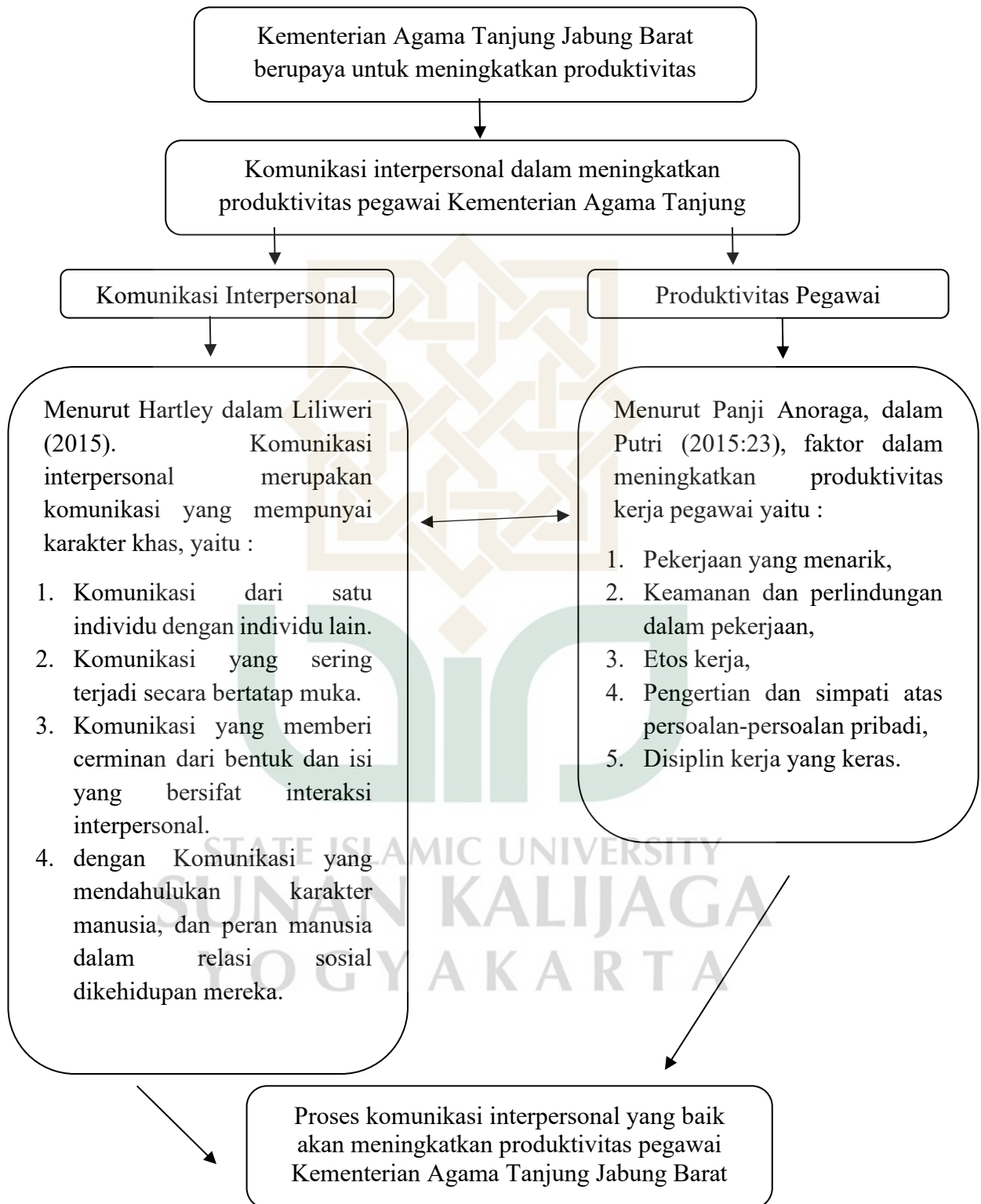


Table 3 (Sumber : Olahan Peneliti)

## H. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian bisa dimaknai sebagai sebuah cara alami untuk memperoleh keterangan yang akurat dengan adanya tujuan akan mampu didapatkan, dikembangkan, dan dipercayai kebenarannya, sebuah pengetahuan yang ada sehingga pada masanya dapat dipergunakan untuk mendalami, memecahkan, dan menghindari masalah (Sugiyono, 2019).

### 1. Jenis Penelitian

Pendekatan deskriptif kualitatif diaplikasikan dalam penelitian ini. Deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang nantinya data akan disatukan dengan kata-kata, gambar bukan angka. Informasi ini dapat diperoleh dari hasil wawancara, foto, catatan, video, dokumen pribadi, dan dokumen lainnya (Moleong, 2015). Menurut McMillan dan Schumacher yang dikutip (Siyoto & Sodik, 2015, p. 27) menjelaskan metode kualitatif sebagai tradisi ilmu sosial yang pada dasarnya didasarkan pada melihat orang-orang dalam domain mereka sendiri dan berinteraksi dengan mereka sesuai dengan bahasa dan terminologi mereka.

Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif ini menitikberatkan pada analisis dan interpretasi serta analisis masalah. Dengan mengumpulkan materi metode penelitian kumulatif ini dengan menggunakan data deskriptif berupa wawancara, maka dapat diamati tindakan dan perilaku dalam komunikasi interpersonal untuk meningkatkan produktivitas pegawai masing-masing individu dan

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dapat meningkatkan produktivitas antar pegawai di Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat. Hal ini dikarenakan seluruh pegawai menggunakan komunikasi dari satu individu dengan individu lain, komunikasi secara bertatap muka, komunikasi yang memberi cerminan dari bentuk dan isi seperti adanya timbal balik atau komunikasi dua arah, dan komunikasi yang mendahulukan karakter dan peran manusia dalam relasi sosial mereka yang tentunya hal itu berpengaruh membuat pekerjaan mereka menjadi lebih menarik, mendapatkan keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, meningkatkan etos kerja, membuat pegawai menjadi saling simpati atas persoalan-persoalan pribadi antar karyawan, dan membuat pegawai menjadi lebih disiplin.

Menggunakan komunikasi dari satu individu dengan individu lain, karena dengan komunikasi ini para pegawai akan lebih mudah untuk mengakrabkan diri dan membuat pekerjaan lebih menarik, setiap hari akan ada komunikasi dari satu individu dengan individu lain yang berlangsung antar pegawai baik secara langsung maupun menggunakan media pembantu. Dengan adanya proses komunikasi yang efektif antar pegawai

dapat menciptakan suasana kerja yang menarik dan menyenangkan, santai dan tenang sehingga bekerja bisa lebih produktif dengan mengeluarkan ide-ide. Selain itu, timbul semangat untuk bekerja di Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat. Sebaliknya, jika proses komunikasi interpersonal ini terjadi tidak efektif maka produktivitas menurun karena tidak ada hubungan yang harmonis antar karyawan. Namun tetap harus adanya batasan-batasan yang dilakukan oleh antar pegawai agar dapat mengantisipasi atau menghindari adanya konflik atau masalah yang akan terjadi di kemudian hari.

Komunikasi secara tatap muka, komunikasi ini adalah komunikasi yang paling efektif dan sering terjadi di Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat setiap harinya, dengan adanya komunikasi ini akan membuat hubungan antar pegawai menjadi lebih cepat untuk mengakrabkan diri. Kemudian kelebihan lainnya dapat meminimalisir adanya miss komunikasi dan para pegawai tentu lebih mudah memahami segala informasi yang di paparkan secara langsung, pada komunikasi ini paling efektif untuk semua aspek dalam meningkatkan produktivitas pegawai seperti membuat pekerjaan menjadi lebih menarik dengan bertemu langsung, adanya keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, meningkatkan etos kerja, kedisiplinan, dan yang terakhir akan membuat para pegawai saling berempati dengan persoalan-persoalan pribadi dari masing-masing pegawai sehingga dengan begitu akan membuat komunikasi antar pegawai menjadi lebih baik lagi.

Komunikasi *two way traffic communication* atau komunikasi dua arah yang dimana pada komunikasi ini membutuhkan adanya timbal balik dari lawan bicara. dengan komunikasi ini tentu saja dapat membuat produktivitas pegawai menjadi meningkat, pada komunikasi ini lebih efektif untuk meningkatkan etos kerja karena adanya diskusi umpan balik secara langsung maupun secara tidak langsung dari para karyawan. Bentuk komunikasi secara langsung yaitu berupa rapat, pertemuan-pertemuan formal, dan membahas persoalan-persoalan pribadi antar karyawan. Pada saat tersebut dibutuhkan nya umpan balik dari komunikasi tersebut yang membuat komunikasi menjadi dua arah. Kemudian komunikasi secara tidak langsung atau menggunakan media seperti surat dan whatsapp. Dengan adanya umpan balik dari komunikasi tersebut sehingga dapat membuat pegawai dapat meningkatkan etos kerja.

Komunikasi dalam relasi sosial di kehidupan mereka diluar kantor, terdapat banyak perbedaan peran dalam kehidupan sehari-hari para karyawan, seperti peran menjadi ketua Dewan Masjid Indonesia, ketua TPQ, maupun ibu rumah tangga. Tetapi pengaruh yang dihasilkan dari peran tersebut tidak mengganggu produktivitas kinerja para pegawai di Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat, para pegawai tetap menjaga keprofesionalitas mereka sebagai karyawan, dan tidak mengurangi elektibilitas mereka dalam melaksanakan tugas yang ada di kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat. Terdapat perbedaan pada relasi sosial yang terjadi pada pegawai yang tinggal di desa dan di kota, karena

biasanya pegawai yang tinggal di kota relasi sosial nya berbeda dengan relasi sosial yang ada di kantor, bisa jadi dia dirumah pendiam dan dikantor lebih vocal dan memimpin. Berbeda dengan pegawai yang tinggal di desa karena relasi sosial nya sama dengan yang ada di kantor, biasanya orang desa akan menggap seseorang lebih pas untuk menduduki jabatan ketika mereka juga memiliki peranan tertentu dalam pekerjaannya.

Perbedaan dari keempat komunikasi ini ialah, komunikasi dari satu individu dengan individu lain ini dapat dilakukan secara langsung maupun menggunakan media dan dilakukan satu maupun dua arah, komunikasi secara bertatap muka hanya dilakukan saat bertemu langsung tidak dapat dilakukan dengan media pendukung, komunikasi yang adanya cerminan dari bentuk dan isi yang bersifat interaksi interpersonal dilakukan dengan dua arah adanya tanya jawab dari sebuah percakapan dapat dilakukan secara langsung maupun menggunakan media, dan komunikasi pada relasi sosial di kehidupan mereka ialah dengan mengetahui terlebih dahulu karakter dan relasi sosial mereka. dengan semua aspek dan proses komunikasi, baik secara langsung maupun tidak, baik menggunakan media atau tidak menggunakan media.

## B. Saran

Komunikasi interpersonal harus dipertahankan antara pemimpin dan pegawai maupun antar pegawai dan pegawai lainnya agar terciptanya hubungan kerja yang baik dan harmonis, dengan begitu akan lebih mudah meningkatkan produktivitas karyawan. Keberhasilan sebuah team terletak pada seluruh individu, bukan hanya pada satu atau dua orang saja, maka dari itu untuk seluruh pegawai diharapkan dapat meningkatkan kesadaran individu dengan kewajiban sebagai karyawan.

Untuk seluruh pegawai di Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Barat, Komunikasi interpersonal ini sangat tepat apabila dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Salah satu komunikasi yang tepat ialah dengan cara bertatap muka atau *face to face*. Dengan begitu akan mengurangi adanya perdebatan saat terdapat masalah mengenai beda pendapat maupun kesalahpahaman.

Untuk para akademisi yang akan mengembangkan atau memodifikasi penelitian ini pada penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk lebih mendalami mengenai komunikasi interpersonal dan produktivitas pegawai agar hasil judul penelitian ini bisa berkembang dan memiliki hasil yang lebih maksimal dibandingkan penelitian yang sekarang.



### Daftar Pustaka

- Anggriyani, S. T., Murad, A., & Hasanuddin. (2023). Hubungan Self Esteem dan Self Disclosure dengan Komunikasi Interpersonal pada Siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Binjai. *Jurnal Mahasiswa*, 4-5.
- Ansori, F. S. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPKP) Kabupaten Kulon Progo. *Dspace UII*, 4.
- Guerrero, L. K., Andersen, P. A., & Afifi, W. (2020). *Close Encounters: Communication in Relationships Sixth Edition*. London: Sage Publication.
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Handoko, T. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi II*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Hardani, A., & Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Hardjana, A. M. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Perkasa.
- Indonesia, P. R. (2023). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Isti'adah, F. L. (2017). PROFIL KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA . *Journal of Innovative Counseling : Theory, Pratice, & Research*, 42-43.
- Kemenag Jambi. (2022). *LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (LAYANAN PUBLIK KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI TAHUN ANGGARAN 2022)*. Jambi: Kemenag Jambi. Retrieved Diakses Pada 19 Januari 2023
- Liliwari, A. (2015). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2017). *Theories of Human Communication*. USA: Waveland Press.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustaan, & Hamdi, N. (2022). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PENGEMBANGAN KARIR, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN JASA LOMBOK TENGAH. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 5.
- Newstrom. (2015). *Human Behavior At Work.Organizational Behavior 14th Edition*. Singapore: Mc Grow Hill, International.
- Prawirosentono, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Putri, A. H. (2015). *Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai HUMAS di Kantor Sekretariat DPRD D.I. Yogyakarta*. Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Putri, K. Y., & Fathurahman, H. (2021). *Audit Komunikasi*. Depok: RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Rachman, M. (2015). *Pendekatan Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Mixed, PTK, R&D*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- Riswandi. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Yogyakarta Graha Ilmu.
- Ritonga, H. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Medan: Perdana Publishing.
- Robbins, S. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi ke 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santi, M. R., & Koagouw, F. (2015). POLA KOMUNIKASI ANAK-ANAK DELINKUEN PADA KELUARGA BROKEN HOME DI KELURAHAN KAROMBASAN SELATAN KECAMATAN WANEA KOTA MANADO. *Acta Diurna Komunikasi*, 8.
- Sinambela, L. P., & Dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Subarkah, A. (2022). *Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Memotivasi Anggota Untuk berprestasi di Satuan Patroli Jalan Raya di rektorat Lalu Lintas POLDA D.I. Yogyakarta*. Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Subbag Informasi dan Humas. (2017, Mei 20). *Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanjung Jabung Barat*. Retrieved Diakses Pada 20 Januari 2023, from Kementerian Agama Republik Indonesia: <http://tanjabbarat.kemenag.go.id/halaman/122/visi-dan-misi.html>
- Subri, M. (2017). *Ekonomi Sumber Daya Manusia : Dalam Perspektif Pembangunan*. Depok: Rajawali Pers.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sulardi. (2013). HUBUNGAN KEPUASAN KERJA, KEPUASAN PENGHASILAN, DAN KOMITMEN ORGANISASI, TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (Studi pada Guru Sekolah Dasar di Kabupaten Kudus). *UPT Perpustakaan UMK*, 8.
- Sunyoto, D. (2013). *Hak dan Kewajiban bagi Pekerja dan Pengusaha*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Susilowati, N. (2018). ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, KOMPENSASI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP KARTASURA. *Skripsi*, -.
- Tesaurus. (2017). *KBBI Daring*. Indonesia: Kementerian Pendidikan. Retrieved Diakses Pada 18 Januari 2023
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2014). *Human Communications (Prinsip-Prinsip Dasar)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- West, R., & Turner, L. H. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 5*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.