

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi

Secara bahasa kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Jadi, secara garis besar, dalam suatu proses komunikasi haruslah terdapat unsur - unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran dan pengertian antara komunikator (penyebarnya) dan komunikan (penerima pesan). Proses komunikasi dapat diartikan sebagai transfer informasi atau pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan.

Komunikasi adalah proses dua arah, sangat penting bagi komunikan dan komunikator untuk memiliki sikap sensitif terhadap pendapat dari pihak lain. Komunikan atau komunikator jangan hanya mempengaruhi lawan bicara dengan agresif, akan tetapi harus mampu mendengarkan pendapat lawan bicara dengan hati-hati dan menanyakan pertanyaan yang relevan dengan opini yang mereka sampaikan. Komunikan atau komunikator harus mengamati bahasa tubuh dan gaya bicaranya untuk memahami perasaan lawan bicara terhadap hal yang sedang dibicarakan.¹

¹ Tay Boon Suat, *12 Ruler of Management Effectiveness* (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2014). 108.

Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi, komunikator mengirimkan pesan/ informasi kepada komunikan sebagai sasaran komunikasi.²

Komunikasi menurut para pakar yaitu sebagai berikut:

- a) Menurut Wilbur Schramm, komunikasi adalah saling berbagi informasi, gagasan, atau sikap.³
- b) Menurut Harold D Laswell, komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan cara apa, kepada siapa dengan efek apa.
- c) Menurut Carl I. Hovland, komunikasi adalah proses di mana seseorang individu atau komunikator mengoperkan stimulan biasanya dengan lambang - lambang bahasa (verbal maupun non verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain.
- d) Menurut Charles H. Cooley, komunikasi berarti suatu mekanisme suatu hubungan antar manusia dilakukan dengan mengartikan simbol secara lisan dan membacanya melalui ruang dan menyimpan dalam waktu.⁴
- e) Menurut Louis A. Allen, komunikasi adalah jumlah total semua hal yang dilakukan seseorang, ketika ia

² Tommy Suprpto, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), 5.

³ Asep Syamsul M. Romli, *Komunikasi Dakwah: Pendekatan Praktis* (Bandung: ASM. Romli, 2014), 6-7.

⁴ Tommy Suprpto, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*, 6.

ingin menciptakan pemahaman dalam pikiran orang lain.⁵

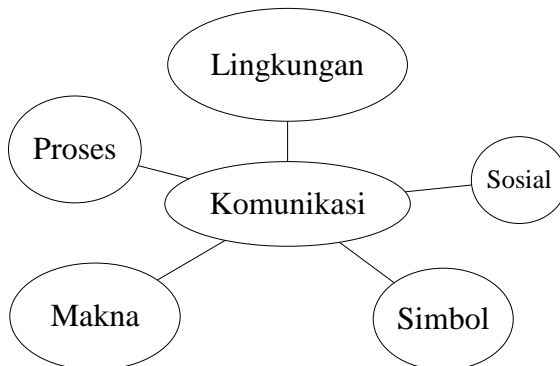
Secara garis besar komunikasi adalah suatu proses pengiriman pesan oleh individu (komunikator) kepada individu-individu yang lain (komunikan) dengan menggunakan simbol-simbol dan menghasilkan suatu pengertian antara satu dengan yang lainnya (*feedback*) .

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.⁶

⁵ Vikran Bisen, *Business Communication* (New Delhi: New Age International, 2009), 3.

⁶ Richard West dan Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi, Edisi 3* (Jakarta: Salemba Humanika, 2008), 5.

Gambar. 2.1
Unsur-Unsur Dalam Komunikasi



Berdasarkan pendapat para pakar diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi secara sederhana dapat dimaknai sebagai proses penyampaian informasi atau pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan melalui sarana tertentu dengan tujuan dan dampak tertentu pula.

2. Interpersonal

Kata interpersonal terdiri dari dua kata yaitu *inter* dan *personal*. Kata *inter* memiliki arti sama dengan kata antar yang memiliki arti antara dua dan atau hubungan satu dengan yang lain, sedangkan kata *personal* memiliki arti bersifat pribadi atau perseorangan, jadi interpersonal adalah hubungan antara dua orang atau lebih.⁷

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

masyarakat maupun organisasi (bisnis dan nonbisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, paling tidak ada empat hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih.
- b. Menggunakan media tertentu.
- c. Bahasa yang digunakan bersifat informal (tidak baku).
- d. Tujuan yang ingin dicapai dapat bersifat personal (pribadi).⁸

B. Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Islam

Islam sebagai Agama memberi rahmat terhadap alam semesta tentunya mengatur manusia dari bangun tidur sampai tidur kembali, tidak terkecuali masalah komunikasi. Hampir semua kegiatan sehari-hari manusia sebagian besarnya berkaitan dengan komunikasi, baik komunikasi intrapersonal maupun antara pribadi.

Meskipun tidak diterangkan secara eksplisit tentang komunikasi didalam Al-Qur'an, namun ada beberapa ayat yang menyinggung mengenai prinsip-prinsip komunikasi, yaitu:

1. *Qaulan Sadidan*

⁸ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006), 21.

وَلِيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا
 اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: “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”. (Q.S An-Nisa: 09)

Qaulan Sadidan berarti pembicaran, ucapan, atau perkataan yang benar, baik dari segi substansi (materi, isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa).

Dari segi substansi, komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta.

2. *Qaulan Baligha*

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ
 فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٣﴾

Artinya: “ Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”. (Q.S An-Nisa: 63)

Kata *baligh* berarti tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. *Qaulan Baligha* artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka. “Berbicaralah kepada manusia sesuai dengan kadar akal (intelektualitas) mereka” (H.R. Muslim).

3. *Qaulan Ma'rufan*

Kata *Qaulan Ma'rufan* disebutkan Allah dalam QS. An-Nissa :5 dan 8, QS. Al-Baqarah: 235 dan 263, serta QS. Al-Ahzab: 32. *Qaulan Ma'rufa* artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar), dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan.

Qaulan Ma'rufa juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat).

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ
وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا ﴿٥٥﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik”. (QS. An-Nisa: 05)

4. *Qaulan Karima*

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ
 الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَهَرَّهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا
 كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

Artinya: “Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia”. (QS. Al-Isra: 23)

Qaulan Karima adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama. Dalam ayat tersebut perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua.

Kita dilarang membentak mereka atau mengucapkan kata-kata yang sekiranya menyakiti hati mereka. *Qaulan Karima* harus digunakan khususnya saat berkomunikasi dengan kedua orangtua atau orang yang harus kita hormati.

5. *Qaulan Layina*

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ تَحْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (QS. Thaha: 44)

Qaulan Layina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud *layina* ialah

kata-kata sindiran, bukan dengan kata-kata terus terang atau lugas, apalagi kasar. Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir’aun.

Dengan *Qaulan Layina*, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi.

6. *Qaulan Maysura*

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٢٨﴾

Artinya: “Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas”. (QS. Al-Isra: 28)

Qaulan Maysura bermakna ucapan yang mudah, yakni mudah dicerna, mudah dimengerti, dan dipahami oleh komunikan. Makna lainnya adalah kata-kata yang menyenangkan

atau berisi hal-hal yang menggembirakan. Komunikasi dilakukan oleh pihak yang memberitahukan (komunikator) kepada pihak penerima (komunikan). Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi.⁹

C. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Dalam setiap transaksi, setiap elemen berkaitan secara integral dengan elemen yang lain. Artinya, elemen-elemen komunikasi saling bergantung, tidak pernah independen, masing-masing komponen saling mengait dengan komponen yang lain.¹⁰

Untuk mencapai kemampuan berkomunikasi, setiap komunikator bisnis harus menguasai beberapa komponen proses komunikasi yang meliputi:

1. Sumber (*source*)

Sumber komunikasi adalah komunikator yang akan mengirim pesan kepada orang atau bagian lain dalam organisasi bisnis ataupun yang lainnya. Modal utama komunikator adalah penguasaan informasi yang akan dikirimkan, penguasaan alat komunikasi, dan penguasaan medan komunikasi.

2. Pesan (*message*)

⁹ Bahrudin, "Prinsip-Prinsip Komunikasi Dalam Islam", *Jurnal Ilmu Dakwah*-Vol. 4 No. 15, (Januari-Juni 2010), 830.

¹⁰ Tommy Suprpto, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*, 7.

Pesan komunikasi adalah isi informasi yang akan disalurkan dalam mekanisme organisasi.

3. Penyandian (*encoding*)

Penyandian (*encoding*) adalah menerjemahkan pemikiran tentang apa yang ingin disampaikan ke dalam kode atau bahasa yang dapat dimengerti orang lain.¹¹

4. Saluran (*channels*)

Saluran komunikasi meliputi saluran pendengaran, saluran penglihatan, saluran peraba (sentuhan), saluran penciuman, saluran perasa (saraf).

5. Penyandian kembali (*decoding*)

Penyandian kembali adalah pemberian makna melalui simbol-simbol yang dikirimkan oleh pemberi pesan kepada penerima pesan (komunikasi) dalam komunikasi.

6. Penerima pesan (*receiver*)

Komunikasi harus pandai-pandai mengartikan pesan yang dilewatkan kode atau simbol dari komunikator.

7. Gangguan komunikasi (*noise*)

Gangguan komunikasi adalah semua hal yang dapat merusak fungsi semua komponen komunikasi.

8. Umpan balik (*feedback*)

Feedback merupakan pengetahuan tentang dampak pesan pada *receiver* dan menimbulkan reaksi *receiver* disampaikan kepada *sender*.¹²

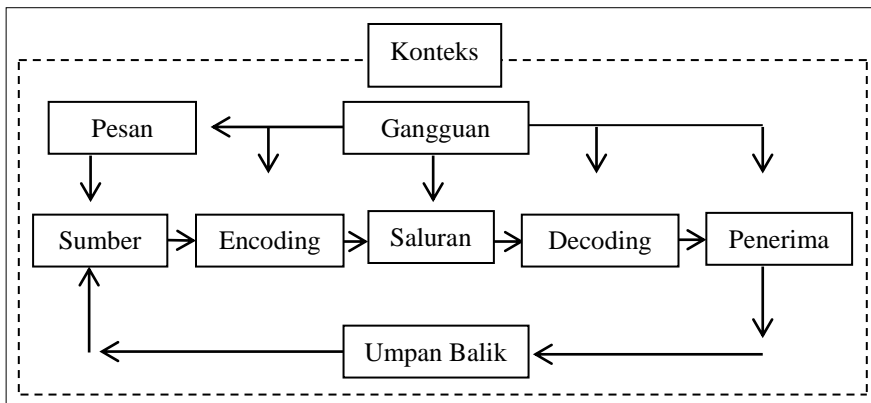
9. Konteks (*context*)

¹¹ Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 167.

¹² Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, 168.

Konteks adalah suasana/ situasi/ kondisi dan tempat dimana terjadi komunikasi.

Gambar 2.2
Komponen-Komponen Komunikasi



Pemahaman terhadap keseluruhan komponen komunikasi mutlak perlu dikuasai oleh semua personel yang memegang posisi penting dalam organisasi.¹³

Keberhasilan komunikasi ditandai oleh adanya persepsi terhadap makna atau membangun makna (*construct meaning*) secara bersama pula. Berlangsungnya komunikasi juga menyebabkan terjadinya hubunga antara penyampaian pesan dengan penerima pesan.

¹³ Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 192.

D. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai dari saat menciptakan informasi sampai dipahami oleh komunikan. Komunikasi adalah sebuah proses, sebuah kegiatan yang berlangsung kontinu.

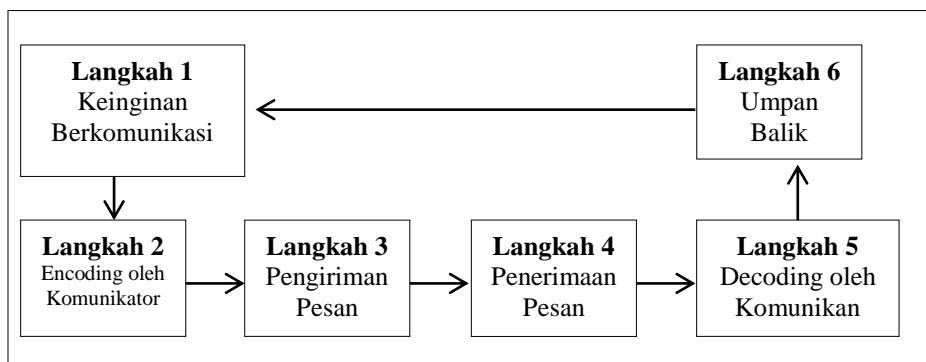
Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah yaitu sebagai berikut.

1. Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikan mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
2. Encoding oleh komunikator. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
3. Pengiriman pesan. Untuk mengirim pesan yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikan.
4. Penerima pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.
5. Decoding oleh komunikan. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima (pesan). Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”,

berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses pemahaman pesan. Apabila semua berjalan dengan lancar, komunikasi tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan komunikator.

6. Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikasi memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seseorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.¹⁴

Gambar 2.3
Proses Komunikasi Interpersonal



¹⁴ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 11.

E. Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Bisnis

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam kelompok atau organisasi yaitu sebagai pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi, dan informasi.

1. Pengendalian

Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara. Setiap organisasi mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan. Bila karyawan, misalnya, diminta untuk terlebih dahulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan ke atasan langsungnya, sesuai dengan uraian tugasnya, atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi itu menjalankan fungsi pengendalian. Tetapi komunikasi informal juga mengendalikan perilaku. Bila kelompok-kelompok kerja menggoda atau melecehkan anggota yang memproduksi terlalu banyak (dan menyebabkan yang lain- lain terlihat buruk), mereka secara informal berkomunikasi, dan mengendalikan, perilaku anggota itu.

2. Memperkuat motivasi

Komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan ke para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Penyusunan sasaran yang spesifik, umpan balik terhadap kemajuan ke arah sasaran, dan dorongan ke perilaku yang diinginkan merangsang motivasi dan menuntut komunikasi.

3. Pengungkapan emosi

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber pertama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental di mana para anggota menunjukkan kekecewaan dan kepuasan. Oleh karena itu, komunikasi memfasilitasi pelepasan ungkapan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif. Tidak satupun dari keempat fungsi ini yang harus dipandang sebagai hal yang lebih penting daripada yang lain. Agar berkinerja secara efektif, kelompok perlu mempertahankan beberapa macam pengendalian terhadap anggotanya, merangsang para anggota untuk berkinerja, menyediakan sarana untuk pengungkapan emosi, dan membuat pilihan-pilihan keputusan.¹⁵

2. Efektifitas Komunikasi Interpersonal

Dalam organisasi perlu efektivitas komunikasi antara atasan dengan bawahan (komunikasi ke atas), bawahan dengan atasan (komunikasi ke atas), ataupun sesama bawahan (komunikasi *horizontal*), agar informasi yang didapat para karyawan tidak berubah

¹⁵ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006), 392.

dari sumbernya, sehingga tujuan atau cita-cita organisasi bisa terwujud.

16

Aspek-aspek untuk meninjau efektivitas komunikasi antar pribadi adalah sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Dalam komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

2. Empati

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang orang lain rasakan, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. Hakikat empati, yang pertama adalah usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain. Yang kedua adalah dapat memahami pendapat orang, sikap dan perilaku orang lain.

3. Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap saling mendukung. Artinya adalah bahwa masing-masing pihak yang berkomunikasi secara terbuka. Oleh

¹⁶ Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*, (Jakarta : Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), 88.

karena itu respon dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

4. Sikap positif

Sikap positif ditunjukkan oleh sikap dan perilaku. Sikap positif bisa ditunjukkan oleh berbagai macam perilaku dan sikap, antara lain :

- Menghargai orang lain
- Berpikiran positif terhadap orang lain
- Tidak menaruh curiga yang berlebihan
- Meyakini pentingnya orang lain
- Memberi pujian dan penghargaan
- Komitmen menjalin kerjasama

5. Kesetaraan

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Dengan demikian dapat dikemukakan indikator kesetaraan, meliputi:

- Menempatkan diri setara dengan orang lain
- Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- Tidak memaksakan kehendak
- Komunikasi dua arah
- Saling memerlukan

- Suasana komunikasi: akrab dan nyaman.¹⁷

Apabila karyawan dalam suatu organisasi memiliki sifat keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan serta ditopang dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Maka dengan mudah target perusahaan atau cita-cita perusahaan cepat terwujud.

3. Pengertian Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Ada beberapa pengertian kinerja menurut para ahli, diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. Simanjuntak

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu, kinerja kelompok, kinerja perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern.

b. Furtwengler

Kinerja dilihat dari hal kecepatan kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak.¹⁸ Kinerja merupakan tindakan - tindakan atau pelaksanaan tugas yang dapat diukur, mengukur kinerja

¹⁷ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, 82.

¹⁸ Andi Anto Patak and Hasbullah Said, *Proceedings of The 1st Academic Symposium on Integrating Knowledge (The 1st ASIK): Integrating Knowledge with Science and Religion (Johor: Ibnu Sina Institute for Fundamental Science Studies, 2014)*, 375.

dengan jumlah bahan baku yang digunakan pekerja selama kurun waktu tertentu.

c. Cascio

Ukuran kinerja dapat meliputi data produksi, data personalia dan lain-lain sesuai dengan tujuan.¹⁹

Ditarik kesimpulan mengenai pengertian kinerja yang dikemukakan oleh para ahli bahwa kinerja merupakan suatu pencapaian karyawan yang dapat diukur dan dilihat dari beberapa faktor melalui proses pekerjaan yang dilewati oleh seorang pegawai/ karyawan.

Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.²⁰

Secara konseptual, kinerja dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja perseorangan anggota organisasi atau karyawan

¹⁹ Sanusi Hamid, *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 112.

²⁰ Pandi Afandi, *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 68.

perusahaan, sedangkan kinerja organisasi merupakan total hasil kerja yang dicapai oleh organisasi.²¹

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak / besar mereka memberi kontribusi kepada organisasi.²²

2. Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan.
- 2) Penempatan kerja yang tepat.
- 3) Pelatihan dan promosi.
- 4) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya).
- 5) Hubungan dengan rekan kerja.
- 6) Hubungan dengan pemimpin.

Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan menjadi lebih baik.

²¹ Arini T. Soemohadiwidjojo, *Panduan Praktis Menyusun KPI*, (Jakarta: RAIH ASA SUKSES, 2015), 11.

²² Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Edisi Pertama* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 78.

Bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).

Kinerja karyawan banyak dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain dipengaruhi oleh sebagai berikut :

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
 - b. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/ gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).
 - c. Kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.²³
3. Kriteria Pengukuran Kinerja

Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Kuantitatif (*seberapa banyak*)
Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dicapai dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitatif (*seberapa baik*)
Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil yang harus dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan

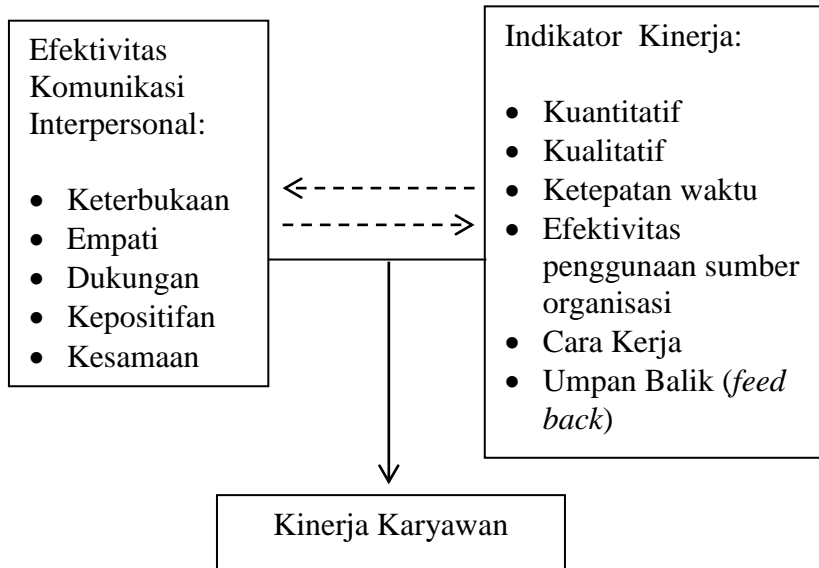
²³ Faizal Nurmatias, "Pengaruh Etika Kerja Islam, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Duma", *Jurnal Tamaddun Ummah* - vol. 1, No.1, (Oktober 2015), 6.

akurasi, presisi, penampilan (kecantikan dan ketampanan), kemanfaatan dan efektivitas.

- c. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk
Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu.
- d. Efektifitas penggunaan sumber organisasi
Efektifitas penggunaan sumber dijadikan indikator jika untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan diisyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu, seperti uang dan bahan baku.
- e. Cara melakukan pekerjaan
Digunakan sebagai standar kinerja jika kontak personal, sikap personal atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.
- f. Efek atas suatu upaya
Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang diharapkan akan diperoleh dengan bekerja.²⁴

²⁴ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Empat, 2015), 69.

Gambar 2.4
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan



Seperti yang sudah dijelaskan diatas tentang faktor-faktor efektivitas komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan sikap kesetaraan semuanya memiliki pengaruh terhadap individu-individu dalam melaksanakan tugasnya ditempat kerjanya. Dengan menjalankan semua faktor-faktor efektivitas komunikasi interpersonal diatas, dapat dipastikan setiap pegawai merasa aman dan nyaman dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan pendekatan anatar personalnya yang tiada sekat pemisah. Dari rasa aman dan nyaman itulah tumbuh kinerja yang baik dari para pegawai sehingga produktivitas serta tujuan perusahaan akan tercapai.

4. Penelitian Terdahulu

Dibawah ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.

No	Nama Peneliti	Nama Universitas	Judul Penelitian	Kesimpulan
1.	M. Rizki F.M	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung	Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh r^2 sebesar 0,565, artinya bahwa 56,5% pelaksanaan komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Hasil dari uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 8,910$ dan $t_{tabel} = 1,670$ dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan dari pelaksanaan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Bandung.
2.	Yohanes Pramukti	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran	Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di SUIS Corporation Bandung	Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh r^2 sebesar 0.129, artinya bahwa 12,9% pelaksanaan komunikasi antar individu dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Hasil dari uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,929$ dan $t_{tabel} =$

				1,690 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan dari pelaksanaan komunikasi antar individu terhadap kinerja karyawan pada Suis Corporation Bandung.
3.	Beny Usman	Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,370 > 2,045$). Maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternative (H_a) berarti ada pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang
4.	Jumaiyah	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN SMH Banten	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	1. Berdasarkan output spss dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar 1,216. Adapun untuk nilai t_{tabel} dapat diketahui dari nilai

			Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang	distribusi t, pengujian ini menggunakan dua arah dengan tingkat kesalahan sebesar 5 % dan derajat kebebasan 45 (df = n-k-1 atau 47-1-1=45). Dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen. Maka dapat diketahui nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,679. Maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. 2. Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran islam maka yang muncul adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur.
5.	Hayatul Muflihah	Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN SMH Banten	Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Serang	Dari analisis yang sudah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa pemberian insentif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,505 > 2,069$). Dan untuk besarnya pengaruh yang diberikan variabel pemberian insentif terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,805 atau 80,5%, sedangkan untuk hubungan kedua

				variabel ini sebesar 0,648 atau 64,8% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
--	--	--	--	--

5. Hipotesis Penelitian

Secara etimologis, hipotesis dibentuk dari dua kata, yaitu kata *hypo* dan kata *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* adalah pendapat. Kedua kata itu digunakan secara bersama menjadi *hypothesis* dan penyebutan dalam dialek Indonesia menjadi hipotesa kemudian menjadi hipotesis yang maksudnya adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang belum sempurna.²⁵ Dalam penelitian, dikenal dua jenis hipotesis, yaitu :

1. Hipotesis nol (*null hypothesis*)

Hipotesis nol adalah proposisi yang menyatakan hubungan definitif dan tepat diantara dua variabel. Yaitu, hipotesis ini menyatakan bahwa korelasi populasi antara dua variabel adalah sama dengan nol atau bahwa perbedaan dalam *mean* (rerata hitung) dua kelompok dalam populasi adalah sama dengan nol (atau suatu angka tertentu). Hipotesis nol ini ditulis dengan "Ho". Hipotesis nol penelitian ini adalah tidak ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi Islam di UPK Kecamatan Tanara.

²⁵ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Pers Group, 2015), 85.

2. Hipotesis alternative (*alternative hypothesis*)

Hipotesis alternative adalah pernyataan yang mengungkapkan hubungan antara dua variabel atau menunjukkan perbedaan antara kelompok.²⁶ Hipotesis alternatif ini ditulis dengan “Ha”. Hipotesis kerja penelitian ini adalah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi Islam di UPK Kecamatan Tanara.

²⁶ Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 138.