

# HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN PT. PANEN LESTARI INTERNUSA (*SOGO DEPARTMENT STORE*)

## SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area

Disusun Oleh:

SRI TIRTA HANDAYANI

09.860.0268



FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
DENGAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN  
PT. PANEN LESTARI INTERNUSA (SOGO  
DEPARTMENT STORE)

NAMA MAHASISWA : SRI TIRTA HANDAYANI

NPM : 09.860.0268

JURUSAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

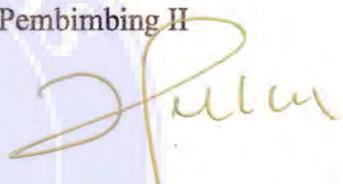
Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

  
(Drs. H. Mulia Siregar, M.Psi)

MENGETAHUI

Kepala Bagian

Dekan

  
(Syafrizaldi, S.Psi.M.Psi)

  
(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang Meja Hijau  
28 November 2013

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/7/23

Dipertahankan Didepan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area  
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian  
Dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana (S-1) Psikologi

Pada Tanggal: 28 November 2013

Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area



(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Dewan Penguji

1. Istiana, S.Psi, M.si
2. Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd
3. Drs. H. Mulia Siregar, M.Psi
4. Salamiah Sari Dewi, M.Psi
5. Babby Hasmaini, S.Psi, M.si

Tanda Tangan

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Medan, 28 November 2013

Peneliti

Sri Tirta Handayani  
09.860.0268



**Motto**

*Percaya pada diri sendiri bahwa semua  
masalah pasti bisa dihadapi..*

*Dan yakin bahwa allah selalumenuntun  
menuju kesuksesan..*



## *Kata Persembahan*

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Segala Puji bagi Allah SWT, atas Rahmat-Nya*

*Ku persembahkan karya sederhana ini*

*untuk orang-orang tercinta dan terkasih dalam hidupku*

*yang selalu ada menemaniku di saat suka dan duka ku,  
membimbingku menuju sukses ku, berdo'a untukku dan terus  
memotivasiku.*

*Untuk Ibuku Rosmawati dan Ayahku Supriyadi*

*tiap tetes keringat kalian selalu jadi motivasiku untuk terus  
majudan tiap do'a kalian selalu menjadi penuntun di setiap  
langkahku*

*terimakasih telah menjadi orang tua terbaik buat ku, semoga  
aku selalu dapat membahagiakan keluarga ku di dunia dan  
akhirat dan insyaallah menjadi anak yang selalu berbakti  
kepada orang tua ku. Amin...*

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur Kehadirat Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya serta kesehatan yang masih diberikan sampai detik ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya shalawat beserta salam kepada nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada seluruh umat islam di muka bumi ini.

Penelitian ini berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Semangat Kerja Karyawan PT. Panen Lestari Internusa (Sogo Department Store) Medan” yang disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar sarjana psikologi pada Fakultas Psikologi di Universitas Medan Area.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan dan bantuan yang sangat baik dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan salam hormat peneliti kepada Ibu dan Ayah tercinta yang telah membesarkan dan mendidik peneliti dengan penuh kesabaran, kasih sayang dan cinta yang tak pernah pudar. Terimakasih atas doa, nasehat, motivasi, dan dukungan moril maupun materil yang kalian berikan tanpa pamrih.

Dengan segala kerendahan hati peneliti juga mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, yang telah membimbing, memberikan arahan, saran, dukungan dan motivasi kepada peneliti selama menyusun skripsi hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku PD I Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Mulia Siregar, M.Psi selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah membimbing, memberikan arahan, saran, dukungan dan motivasi kepada peneliti selama menyusun skripsi hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Syarizaldi, S.Psi, M.Psi selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi dan sebagai dosen selama perkuliahan yang membimbing peneliti..
5. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM Selaku dosen Pembimbing Akademik peneliti selama masa perkuliahan.
6. Ibu Istiana S.Psi, M.si, selaku ketua sidang meja hijau yang telah meluangkan waktu untuk hadir dan memberikan masukan.
7. Ibu Babby Hasmairi, S.Psi, M.si, selaku dosen tamu sidang meja hijau yang telah meluangkan waktu untuk hadir dan memberikan masukan.
8. Ibu Salamiah Sari Dewi, M.Psi, selaku sekretaris sidang meja hijau yang telah meluangkan waktu untuk hadir dan memberikan masukan.
9. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu kepada peneliti selama peneliti menimba ilmu di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

10. Seluruh Staf tata usaha yang telah membantu peneliti dalam hal administrasi.
11. Bapak T. Rajid Anhar, selaku kepala sekolah HR & GA Manager PT. Panen Lestari Internusa (Sogo Department Store) Medan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
12. Ibu Indriyati dan Ria Hartin selaku Supervisor PT. Panen Lestari Internusa yang telah membimbing dan membantu saya dalam melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
13. Abangku Dian Septiadi Candra, SE terimakasih atas doa-doa, nasehat, motivasi, dukungan moril maupun materil yang telah kalian berikan tanpa pamrih.
14. Untuk Adik-adikku Mahatma Kartika Putra dan Ananda Aulia Pranata Terimakasih atas doa-doa kalian dan terimakasih karena selalu menjadi inspirasi dan memeberikanku semangat.
15. Untuk Sufridjal, terimakasih telah memberikan perhatian dan dukungan kepada ku, membantuku dalam suka dan duka ku. Mengingatkan ku untuk selalu bersyukur dalam hidup.
16. Sahabat-sahabatku dikampus yang tercinta, Dima yang lebih dari sekedar sahabat bagiku, Mika yang selalu membantuku, Cai, Tiwi, Lela, Purna, Dina, Nita, Uswah, Ayu, Sari, Meta, yang telah berbagi suka dan duka. Terimakasih untuk nasehat, motivasi dan dukungan kalian.
17. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Psikologi UMA '09, terutama teman-teman di kelas D yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

18. Teman-teman di Sogo yang selalu membantuku dan selalu menghiburku serta selalu memberikan pendapat dalam setiap pekerjaanku. Dan terimakasih telah membantuku dalam menyelesaikan survei dan membantu mengisi skala penelitian.
19. Teman-teman geng meyeng: kak Uci, kak Eva, kak Susi, Awi, kak Icha, bang Sahat, Udin, dan Eza yang selalu mendukungku, menghiburkan, yang telah menjadi sahabat terbaikku, yang telah ku anggap sebagai saudaraku, yang selalu ada di saat aku sedih, susah dan bahagia, terimakasih atas kasih sayang yang kalian berikan kepada ku.
20. Dan seluruh pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini bahkan masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritikan dan saran yang sehat dan juga pandangan yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai masukan bagi peneliti. Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih bagi setiap pembaca dan berharap agar kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 28 November 2013

Sri Tirta Handayani  
09.860.0268

## HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN PT.PANEN LESTARI INTERNUSA (*SOGO DEPARTMENT STORE*) MEDAN

Sri Tirta Handayani  
09.860.0268

Universitas Medan Area  
Fakultas Psikologi

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan hubungan komunikasi interpersonal dengan semangat kerja karyawan PT. Panen Lestari Internusa (*Sogo Department Store*) Medan. Semangat kerja adalah sikap dan perasaan individu maupun kelompok terhadap lingkungan kerja yang tercermin dengan adanya minat, kesenangan terhadap pekerjaan, disiplin dan bekerja secara lebih giat terhadap pekerjaannya untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Sedangkan Komunikasi Interpersonal adalah interaksi berbalasan antara dua orang yang dilakukan secara langsung pada waktu dan tempat yang samadengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau meraih hasil yang diharapkan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan semangat kerja karyawan, artinya semakin baik komunikasi interpersonal yang dilakukan maka semakin tinggi semangat kerja yang dihasilkan karyawan. Pengukuran komunikasi interpersonal dan semangat kerja menggunakan skala likert. Penelitian ini melibatkan 100 karyawan dan karyawan PT. Panen Lestari Internusa (*Sogo Department Store*) Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* karena peneliti mengambil subjek berdasarkan ciri-ciri tertentu dari jumlah keseluruhan populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel X-Y, diperoleh  $r_{xy} = 0,648$ ;  $p = 0,000 < 0,05$  yang berarti hipotesis dinyatakan diterima. Adapun sumbangan efektif komunikasi interpersonal terhadap semangat kerja karyawan sebesar 41,9%.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Semangat Kerja Karyawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I</b> Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis.....	11

<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Karyawan .....</b>	<b>13</b>
1. Pengertian Karyawan .....	13
2. Peran dan Fungsi Karyawan Bagi Perusahaan .....	14
<b>B. Semangat Kerja .....</b>	<b>16</b>
1. Pengertian Semangat Kerja .....	16
2. Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja .....	17
3. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Semangat Kerja .....	19
4. Ciri-Ciri Semangat Kerja .....	21
<b>C. Komunikasi Interpersonal .....</b>	<b>27</b>
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	27
2. Aspek-aspek dalam Komunikasi Interpersonal.....	29
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	34
4. Tahap-tahap dalam Komunikasi Interpersonal .....	37
5. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi dalam perusahaan .....	39
<b>D. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Semangat Kerja .....</b>	<b>41</b>
<b>E. Paradigma Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>F. Hipotesis.....</b>	<b>43</b>
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>A. Tipe Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>B. Identifikasi Variabel Penelitian.....</b>	<b>44</b>

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
1. Semangat kerja.....	45
2. Komunikasi interpersonal.....	45
D. Subjek Penelitian.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Validitas Alat Ukur.....	48
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	50
F. Analisi Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Orientasi Kancas Penelitian.....	53
B. Pelaksanaan Penelitian.....	54
a. Persiapan Penelitian.....	55
b. Persiapan alat ukur.....	55
c. Alat Ukur Penelitian.....	58
C. Hasil Penelitian.....	62
1. Uji Asumsi.....	63
a. Uji Normalitas Sebaran.....	63
b. Uji Linieritas Hubungan.....	63
2. Hasil Perhitungan Analisi Data.....	64
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	65
a. Mean Hipotetik.....	65
b. Mean Empirik.....	75

c. Kriteria .....	66
D. Pembahasan.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

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

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu perusahaan. Berbeda dengan sumber daya lainnya, sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mempunyai pengaruh yang sangat penting jika dibandingkan dengan faktor produksi yang lain seperti mesin, modal, material, dan metode. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang mereka miliki dengan baik demi kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan. Dengan demikian, keberhasilan dalam proses operasional perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan.

Peran karyawan bagi perusahaan sangat penting, karena karyawan adalah penghasil kerja bagi perusahaan. Hal ini berarti setiap pekerjaan dalam perusahaan selalu dilaksanakan oleh karyawan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh unsur manusia yang melakukan pekerjaan sehingga perlu adanya balas jasa terhadap karyawan sesuai dengan hasil kerja yang dilakukannya. Seorang karyawan perlu diperlakukan dengan baik agar karyawan tetap bersemangat dalam bekerja. Seorang pemimpin dituntut untuk memperlakukan karyawan dengan baik dan memandang mereka sebagai manusia yang mempunyai kebutuhan baik materi maupun nonmateri. Seorang pemimpin juga perlu mengetahui, menyadari dan berusaha memenuhi kebutuhan

karyawannya, sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan.

Di sisi lain, karyawan sebagai motor penggerak perusahaan dituntut untuk bekerja dengan lebih bersemangat agar mampu menghadapi persaingan, dan dapat mempertahankan keberadaan perusahaan. Menurut Hasibuan (1999) perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil. Namun, yang lebih penting adalah mereka bersedia bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan, dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja keras dengan menggunakan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan yang dimilikinya. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa semangat kerja karyawan sangat penting dalam menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Meski demikian, pengaruh semangat kerja terhadap pencapaian tujuan perusahaan terjadi secara tidak langsung.

Di sebagian besar tempat kerja, perusahaan, kantor, dan bahkan lembaga pendidikan, seringkali terjadi ketidakharmonisan hubungan antarpimpinan dengan karyawan dan antar karyawan dengan karyawan serta mengenai pemenuhan hak-hak karyawan yang terkadang disepelekan oleh perusahaan di mana hal ini akan menimbulkan perselisihan antara karyawan dan pimpinan. Tanpa disadari masalah ini dapat menghambat kerja sama yang baik di antara mereka sehingga dapat menyebabkan semangat kerja menurun dan jenuh terhadap pekerjaan mereka. Perusahaan tentunya harus mengetahui bahwa karyawan adalah faktor utama yang menentukan kesuksesan perusahaan. Untuk

itu perusahaan harus bertanggungjawab atas pemenuhan hak-hak karyawan. Apabila hak-hak karyawan terpenuhi dengan baik, maka akan timbul semangat kerja dari karyawan tersebut untuk memajukan perusahaan tempatnya bekerja.

Fenomena umum yang sering terjadi dalam perusahaan yaitu mengenai menurunnya semangat kerja karyawan karena hak-hak mereka tidak dipenuhi dengan baik oleh perusahaan maupun dari pengusaha itu sendiri. Pengusaha umumnya menilai bahwa karyawan adalah bawahannya yang harus selalu tunduk pada aturan main perusahaan. Banyak pengusaha yang memandang karyawannya bukan sebagai mitra kerja dan aset yang berharga. Bahkan mereka tidak mau memberikan kesempatan karyawannya untuk maju, baik dari segi pengetahuan, *networking*, maupun finansial. Tidak sedikit pengusaha yang hanya memikirkan keuntungan bisnisnya semata, sementara hak-hak karyawannya disepelekan bahkan diinjak-injak. Pengusaha bisa untung miliaran sementara karyawannya untuk makan saja kurang. Adilkah perlakuan seperti ini? Inilah fenomena yang kadang nampak dalam dunia usaha kita.

Ketika hak-hak karyawan disepelekan bahkan dirampas, dampak yang mungkin timbul adalah semangat kerja karyawan menurun sehingga produktivitas karyawan akan rendah bila hal ini terjadi secara terus-menerus besar kemungkinan perusahaan akan merugi. Di sisi lain timbul kecemburuan sosial karyawan terhadap pimpinan mereka, dimana pimpinan mereka terus memperkaya diri dengan memamerkan mobil mewah, di sisi lain karyawan selalu kekurangan untuk menutupi biaya hidup sehari-hari. Dampaknya mereka jadi rendah diri dan kehilangan semangat untuk maju. Hal ini memicu karyawan untuk pindah kerja ke

tempat yang lebih baik. Hal ini membuktikan bahwa semangat kerja karyawan yang rendah memicu karyawan untuk keluar dari perusahaan itu dan mencari tempat kerja yang lebih baik. Hal ini didukung oleh teori Kossen (1993) yang menyatakan bahwa salah satu ciri semangat kerja yang rendah yaitu pergantian karyawan yang tinggi.

Semangat kerja merupakan unsur yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Banyak faktor-faktor yang menyebabkan semangat kerja meningkat maupun semangat kerja menurun. Menurut Anoraga (1992) salah satu faktor yang mempengaruhi semangat kerja yaitu kepemimpinan yang baik. Pimpinan yang baik tidak menimbulkan rasa takut pada karyawan, akan tetapi menimbulkan rasa hormat dan menghargai. Seorang pimpinan yang baik harus mampu membentuk kedekatan dengan karyawannya, membina komunikasi interpersonal yang baik sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Pemimpin juga harus sering berhubungan langsung dengan para karyawan, memberikan motivasi yang membangun dan mengarahkan bawahan agar bekerja lebih produktif.

Faktor lain yang mempengaruhi semangat kerja yaitu gaji atau kompensasi yang diterima oleh karyawan. Gaji adalah faktor utama yang sangat mempengaruhi semangat kerja karyawan dibandingkan faktor lain. Gaji yang diterima karyawan terkadang tidak sesuai dengan hasil kerja yang telah diberikan karyawan tersebut. Namun, ada juga perusahaan yang memberikan gaji sesuai dengan hasil kerja karyawan. Gaji yang tidak sesuai dengan hasil kerja inilah yang membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja. Mereka telah bekerja keras

untuk pencapaian produktivitas perusahaan namun tidak dihargai dengan setimpal, hal inilah yang membuat karyawan malas bekerja dan ingin mencari pekerjaan yang gajinya lebih baik lagi. Namun ada juga karyawan yang tetap bertahan, tetapi terkadang karyawan ini tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, dan hanya bekerja sesuai dengan gaji yang diterimanya.

Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, karyawan tersebut bahkan rela datang ke kantor dengan keadaan sakit demi memenuhi tanggungjawabnya, walau terkadang harus kembali pulang setelah diberi ijin oleh atasannya. Rasa tanggungjawab yang besar dari karyawan inilah yang membuktikan bahwa karyawan tersebut memiliki semangat kerja yang tinggi. Carlaw dkk, (2003) menyatakan bahwa salah satu ciri semangat kerja yang tinggi, yaitu bertanggungjawab.

Fenomena yang terjadi di PT. Panen Lestari Internusa (Sogo *Department Store*) Medan, yang bergerak di bidang eceran atau ritel, mengenai semangat kerja karyawan, bahwa dari pihak Sumber Daya Manusia (SDM) merasakan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tidak menunjukkan kemajuan secara signifikan. Hal tersebut terlihat dari hasil kerja karyawan yang kurang memuaskan seperti dalam hal pelayanan karyawan yang lambat terhadap pembeli, penjualan yang menurun terhadap produk, ketidaksiapan para karyawan untuk lembur, melanggar aturan yang ditetapkan oleh perusahaan, kurang disiplin dan sering mangkir tidak masuk kerja sehingga karyawan lain harus menggantikannya lembur. Serta adanya keinginan karyawan untuk mencari

peluang kerja yang lain. Hal ini merupakan salah satu ciri semangat kerja yang rendah. Kossen (1993) menyebutkan ada beberapa ciri-ciri semangat kerja yang rendah, yaitu: kemangkiran, keterlambatan, pergantian karyawan yang tinggi, sabotase dan mogok.

Untuk membuktikan penjelasan dan fenomena yang di atas, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan di PT. Panen Lestari Internusa (Sogo Sun Plaza Medan). Berikut adalah kutipan hasil wawancara peneliti pada karyawan di PT. Panen Lestari Internusa (Sogo Sun Plaza Medan).

Kutipan Wawancara 1:

“Sisi usia 23 tahun dan sudah bekerja selama 2,5 tahun di Sogo. Saya memang sering gak masuk kerja, biasanya hari weekend saya malas masuk kerja, biasanya alasan saya tu sakit, padahal karena saya malas aja masuk kerja, mau jalan-jalan ma pacar kak. Karena kerja ataupun enggak gajinya sama aja kak, segitu-segitu juga, ya lebih enak mangkir aja lah kak. Kalau saya mangkir lawan sift saya yang merepet kak, karena dia harus lembur kan, paling minggu depannya gantian kak dia yang mangkir. Lagian *supplier* kami gak ada masalah kak, palingan yang bermasalah sama supervisor sini aja kak. Tapi tetap gaji kami sama aja dapatnya, gak ngaruh ke hari kerja kok kak”. (Wawancara personal tanggal 17, Mei 2013).

Dari fenomena di atas dapat dilihat rendahnya semangat kerja karyawan. Hal ini didukung oleh teori Sugiono (Utomo, 2002) yaitu salah satu aspek semangat kerja adalah disiplin yang tinggi, sedangkan dari kasus ini terbukti bahwa disiplin karyawan rendah sehingga menyebabkan semangat kerja menurun. Ditambah lagi mengenai fenomena karyawan yang kurang disiplin, karyawan-karyawan ini tidak mentaati peraturan yang dibuat perusahaan sehingga karyawan tersebut mendapat sanksi dari perusahaan berupa surat peringatan.

Ketidaksiplinan karyawan-karyawan ini terlihat dari seringnya karyawan datang terlambat, melebihi jam istirahat seharusnya 60 menit menjadi 70 menit sehingga *security* harus mencatat karyawan yang jam istirahatnya berlebih, kemudian seringnya *security* mendapati karyawan yang sedang bermain *handphone* di gudang yang seharusnya *handphone* tidak boleh diaktifkan di *floor* sehingga *security* tersebut harus melaporkan karyawan tersebut.

Kasus kekerasan secara verbal juga dapat menyebabkan semangat kerja menurun, salah satunya, yaitu perkataan kasar antara pimpinan dengan karyawannya maupun antara sesama karyawan. Karyawan yang mendapat perkataan kasar akan cenderung merasa direndahkan dan pekerjaannya tidak dihargai, sehingga membuat semangat kerja karyawan menjadi menurun, kurang disiplin dan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Perselisihan antara karyawan juga dapat menyebabkan menurunnya semangat kerja karyawan. Perselisihan ini dapat diakibatkan karena kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Karyawan memiliki kebutuhan informasi untuk mengetahui tugas-tugasnya dan mengerti seluruh tujuan dan strategi perusahaan. Keterbukaan dan kejujuran harus dibangun oleh pimpinan dan harus diterima oleh setiap karyawan maupun antara sesama karyawan. Bila karyawan selalu diberi informasi maka karyawan akan merasa dihargai dan karyawan akan lebih bekerja keras untuk mencapai tujuan perusahaan (Pace dan Faules, 2001). Mereka akan menyadari bahwa mereka dibutuhkan oleh perusahaan. Mediasi yang digunakan untuk melakukan itu semua adalah komunikasi. Komunikasi yang efektif akan

menghasilkan kepuasan dan produktivitas karyawan serta akan meningkatkan semangat kerja karyawan.

Komunikasi interpersonal adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan semangat kerja karyawan. Semangat kerja yang tinggi dapat didukung oleh komunikasi yang baik, bagaimana karyawan berinteraksi, menyampaikan informasi, bertukar gagasan, baik antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya, antara karyawan dengan karyawan, maupun karyawan pada satu bagian ke bagian lainnya. Pengetahuan dasar tentang komunikasi saja belumlah memadai untuk dapat memahami komunikasi organisasi dengan baik. Karena, komunikasi itu terjadi pada suatu lingkungan tertentu yang mempunyai struktur, karakteristik, serta fungsi tertentu, yang mungkin berpengaruh kepada proses komunikasi. Tanpa pengetahuan dasar organisasi sulit untuk mengetahui apa yang sesungguhnya terjadi dalam organisasi, termasuk proses komunikasi yang ada di dalamnya (Arni, 2009).

Schein dalam (Arni, 2009) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hirarki otoritas dan tanggungjawab. Schein (Arni, 2009) juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan Schein (Arni, 2009) ini adalah merupakan suatu sistem.

Dari pembahasan di atas terlihat jelas bahwa komunikasi dalam organisasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting demi terciptanya tujuan perusahaan. Semua proses komunikasi yang ada, dapat mendukung peningkatan semangat kerja karyawan di perusahaan. Artinya, dengan komunikasi yang efektif, dapat meningkatkan produktivitas karyawan, baik itu tingkat kehadiran, kedisiplinan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Maka dengan demikian terdapat hubungan komunikasi dan semangat kerja karyawan pada perusahaan. Semakin baik dan efektifnya komunikasi pada suatu perusahaan maka semakin tinggi semangat kerja pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan penjelasan dan fenomena-fenomena yang ada di atas, dimana terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan semangat kerja, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Semangat Kerja Karyawan PT. Panen Lestari Internusa (Sogo Department Store).

## **B. Identifikasi Masalah**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif,

berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003).

Dalam tujuan pencapaian prestasi karyawan yang maksimal, sangat dibutuhkan peranan dari komunikasi dan semangat kerja yang tinggi dari karyawan. Agar komunikasi berjalan efektif dan semangat kerja karyawan tercipta dengan baik, perlu dorongan dan motivasi yang besar dari pimpinan perusahaan.

### C. Batasan Masalah

Semangat kerja adalah sikap perorangan atau kelompok orang-orang terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaannya sehingga mampu memberikan sumbangan terhadap pekerjaan dalam arti lebih cepat dan lebih baik, Mukijat (1982).

Komunikasi interpersonal merupakan aktifitas komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal. Dengan kata lain, bukan hanya menentukan isi (*content*), tetapi juga *relationship*. Ada tiga faktor yang bisa menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, yaitu sikap percaya, suportif, dan terbuka (dalam Hadayati, 1998).

Berdasarkan Teori di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi semangat kerja karyawan dengan memberikan dukungan, sikap terbuka, suportif sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik.



#### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada hubungan komunikasi interpersonal dengan semangat kerja karyawan PT. Panen Lestari Internusa (Sogo Department Store).

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, dalam menentukan tujuan penelitian ini, peneliti merujuk pada rumusan masalah, yaitu untuk menguji apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan semangat kerja karyawan di PT. Panen Lestari Internusa.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat diharapkan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya untuk psikologi industri dan organisasi serta psikologi komunikasi. Dan penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi peneliti lainnya yang memfokuskan penelitiannya pada masalah komunikasi terhadap semangat kerja di perusahaan.

##### **b. Manfaat Praktis**

Bagi seorang pimpinan yang bekerja di suatu perusahaan dapat menjalin komunikasi interpersonal yang baik dengan karyawannya. Bagi karyawan diharapkan dapat melakukan komunikasi yang baik kepada atasannya

maupun antara sesama karyawan agar tercipta suasana yang harmonis dalam lingkungan kerja sehingga dapat membentuk semangat kerja pada diri karyawan.



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/7/23

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Karyawan

##### 1. Pengertian Karyawan

Menurut Hasibuan (2007) karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya baik tenaga fisik maupun pikiran kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga, misalnya kantor atau perusahaan dengan mendapatkan gaji atau upah.

Karyawan pada dasarnya adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Pada dasarnya, buruh, pekerja, tenaga kerja maupun karyawan adalah sama. Namun dalam kultur Indonesia, "Buruh" berkonotasi sebagai pekerja rendahan, hina, kasaran dan sebagainya. Sedangkan pekerja, tenaga kerja dan karyawan adalah sebutan untuk buruh yang lebih tinggi, dan diberikan kecenderungan kepada buruh yang tidak memakai otot tapi otak dalam melakukan kerja. Akan tetapi pada intinya sebenarnya keempat kata ini sama mempunyai arti satu, yaitu pekerja. hal ini terutama merujuk pada Undang-undang Ketenagakerjaan, yang berlaku umum untuk seluruh pekerja maupun pengusaha di Indonesia dalam <http://id.wikipedia.org/wiki/Buruh>.

Pendapat lain mengenai karyawan adalah sumber daya yang sangat penting dan sangat menentukan suksesnya perusahaan. Karyawan juga selalu disebut sebagai *human capital*, yang artinya karyawan adalah modal terpenting untuk menghasilkan nilai tambah perusahaan. Sebagai modal terpenting, fungsi dan peran karyawan selalu bertujuan untuk memaksimalkan produktivitas dan efisiensi perusahaan melalui cara kerja yang efektif. Sebab, bila karyawan tidak produktif dalam bekerja maka hasil pencapaian produktivitas perusahaan tidak akan efektif. Karyawan adalah modal terpenting perusahaan untuk menghasilkan nilai tambah perusahaan Djajendra, 2010 (dalam *Leadership Organization Business Personal Interpersonal Entrepreneurs and Employed Professionals*) <http://djajendra-motivator.com/?p=783>.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah sumber daya yang sangat penting dalam kemajuan suatu lembaga atau perusahaan yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa gaji atau upah.

## **2. Peran dan Fungsi Karyawan bagi perusahaan**

Sumber daya manusia merupakan aset utama organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan supaya efektif dan efisien dalam menunjang tercapainya tujuan.

Fungsi sumber daya manusia atau karyawan di dalam perusahaan harus mampu untuk menjadi mitra kerja yang dapat diandalkan, baik oleh para

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

pimpinan perusahaan, maupun untuk kemajuan perusahaan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Stone (1998), bahwa para karyawan saat ini berada dalam tekanan yang tinggi untuk menjadi mitra bisnis strategis bagi perusahaan yaitu berperan dalam membantu organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan terhadap tantangan-tantangan yang berkaitan dengan kesuksesan perusahaan dan persaingan global dengan memberikan kontribusi yang bernilai tambah bagi keberhasilan bisnis perusahaan.

Peranan karyawan bagi sebuah perusahaan berupa keterlibatan mereka dalam sebuah perencanaan, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Berbicara mengenai peranan tenaga kerja, harus dibedakan antara mereka yang memiliki pekerjaan dan mereka yang bekerja. R. Kyosaki menyebutnya dalam empat tingkatan yaitu *self employed*, *employee*, pebisnis dan investor. Karyawan adalah mereka yang bekerja pada orang lain dengan menjual jasa mereka, waktu, tenaga dan pikiran untuk perusahaan dan mendapat kompensasi dari perusahaan tersebut. Namun, berbicara mengenai tenaga kerja ini masih umum. Karena ada yang tidak bekerja, yang bekerja dan mereka yang bekerja sendiri.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi dan peran karyawan bagi perusahaan, yaitu sebagai sumber daya utama atau motor penggerak suatu perusahaan untuk mencapai keberhasilan atau produktivitas perusahaan yang baik.

## **B. Semangat Kerja**

### **1. Pengertian Semangat Kerja**

Menurut Nitisemito (1982) semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. Apabila terdapat semangat kerja diantara karyawan, dapat diharapkan tugas pekerjaan yang diberikan pada mereka akan dilakukan lebih cepat dan lebih baik.

Menurut Mukijat (1982) Semangat kerja adalah sikap perorangan atau sikap kelompok orang-orang terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaan. Sedangkan para dosen BPA-UGM memberikan pengertian semangat kerja, yaitu sikap kejiwaan dan peranan yang menimbulkan kesediaan pada kelompok orang untuk bersatu padu secara giat dalam usahanya mencapai tujuan bersama.

Sastrohadiwiry (2003) mengatakan semangat kerja dapat diartikan sebagai suatu kondisi mental, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Hasibuan (2005) mengatakan semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Siswato (2001), semangat kerja dapat diartikan sebagai suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang dapat menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekwen dalam mencapai tujuan

yang telah ditetapkan perusahaan ([www.masbow.com/2009/12/semangat-kerja-pengertian-aspek-dan.html](http://www.masbow.com/2009/12/semangat-kerja-pengertian-aspek-dan.html)).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah sikap kejiwaan dan perasaan individu maupun kelompok terhadap lingkungan kerja yang tercermin dengan adanya minat, kesenangan terhadap pekerjaan, disiplin dan bekerja secara lebih giat terhadap pekerjaannya untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja

Penelitian ini meneliti 3 faktor yang terkait dengan semangat kerja

Susanto (2014), yaitu

### 1. Motivasi

suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi berasal dari kata *motif* yang berarti "dorongan" atau rangsangan atau "daya penggerak" yang ada dalam diri seseorang.

### 2. Komunikasi

Salah satunya komunikasi interpersonal yaitu proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.

### 3. Lingkungan kerja fisik

Menurut Sedarmayanti (2009) yang dimaksud dengan lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja

dimana sapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik sendiri dapat dibagi dalam dua kategori, yakni;

1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya)
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

Menurut Nawawi (2003), faktor-faktor yang menmgaruhi tinggi rendahnya semangat kerja adalah:

1. Minat seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Seseorang yang berminat dalam pekerjaannya akan dapat meningkatkan semangat kerja.
2. Faktor gaji atau upah tinggi akan meningkatkan semangat kerja seseorang.
3. Status sosial pekerjaan. Pekerjaan yang memiliki status sosial yang tinggi dan memberi posisi yang tinggi dapat menjadi faktor penentu meningkatnya semangat kerja.
4. Suasana kerja (lingkungan pekerjaan) dan hubungan dalam pekerjaan. Penerimaan dan penghargaan dapat meningkatkan semangat kerja.
5. Tujuan pekerjaan. Tujuan yang mulia dapat mendorong semangat kerja seseorang.

Berdasarkan penjelasan diatas, disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja yaitu motivasi, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik.

### 3. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Semangat Kerja

Menurut Sugiyono (Utomo, 2002), aspek-aspek semangat kerja karyawan dapat dilihat dari beberapa segi, yaitu:

#### a. Disiplin yang tinggi.

Seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan bekerja dengan giat dan dengan kesadaran mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki disiplin tinggi dengan sendirinya akan bekerja keras dan mengoptimalkan waktu yang dimilikinya sebaik mungkin.

#### b. Kualitas untuk bertahan atau kesetiaan terhadap pekerjaan.

Menurut Alport orang yang mempunyai semangat kerja tinggi, tidak mudah putus asa dalam menghadapi kesukaran-kesukaran yang timbul dalam pekerjaannya. Hal ini berarti bahwa orang tersebut mempunyai energi dan kepercayaan untuk memandang masa yang akan datang dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan kualitas seseorang untuk bertahan.

#### c. Kekuatan untuk melawan frustasi.

Aspek ini menunjukkan adanya kekuatan seseorang untuk selalu konstruktif walaupun sedang mengalami kegagalan yang ditemuinya dalam bekerja. Seseorang yang mempunyai semangat kerja tinggi tidak memiliki sikap yang pesimistis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.

d. Semangat berkelompok.

Semangat kelompok menggambarkan hubungan antar karyawan. Dengan adanya semangat kerja maka para karyawan akan saling bekerja sama, tolong menolong, dan tidak saling menjatuhkan. Jadi semangat kerja di sini menunjukkan adanya kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain agar orang lain dapat mencapai tujuan bersama. Adanya semangat kerja membuat karyawan lebih berfikir sebagai “kami” dari pada sebagai “saya”. Mereka akan saling tolong menolong dan tidak saling bersaing untuk saling menjatuhkan.

Menurut Mukijat (1982), aspek-aspek dalam semangat kerja terdiri dari:

a. Kesetiaan terhadap pekerjaan

Karyawan yang memiliki semangat kerja akan setia terhadap pekerjaannya, dan tidak terfikir olehnya untuk mencari pekerjaan lain, karena dia merasa bahwa pekerjaannya adalah bagian hidupnya.

b. Kegembiraan dalam melakukan pekerjaan

Aspek ini menunjukkan adanya kegembiraan yang dirasakan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Karyawan yang gembira tidak akan jenuh dengan pekerjaannya.

c. Kerjasama yang baik

Aspek ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki semangat kerja akan mau bekerjasama dengan karyawan lain untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.

d. Ketaatan terhadap kewajiban dalam pekerjaan

Ketaatan yang dimaksud yaitu adanya kemauan untuk melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pekerjaannya seperti menyelesaikan tugasnya dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pekerjaannya.

e. Displin yang tinggi terhadap peraturan-peraturan perusahaan

Aspek ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi tidak akan melanggar peraturan yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek semangat kerja karyawan dapat dilihat dari segi kedisiplinan yang tinggi, kesetiaan terhadap pekerjaan, kerjasama yang baik dan kegembiraan dalam melakukan pekerjaan tersebut.

#### 4. Ciri-ciri Semangat Kerja

Carlaw dkk, (2003) menyatakan bahwa yang menjadi ciri-ciri semangat kerja yang tinggi adalah sebagai berikut:

1. Ceria

Senyum dan tertawa mencerminkan kebahagiaan individu dalam bekerja. Walaupun individu tidak memperlihatkan senyum dan tawanya, tetapi di dalam dirinya individu menikmati tugas yang dilaksanakan. Individu dalam melakukan pekerjaannya selalu diiringi dengan senyum dan tawa. Senyuman dan tawa mencerminkan kebahagiaan individu. Walaupun tersenyum dan tertawa tidak diungkapkan dalam bentuk perilaku, tetapi individu selalu diliputi perasaan tenang dan nyaman dalam pekerjaannya.

2. Memiliki Inisiatif

Individu yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan memiliki kemauan diri untuk bekerja tanpa pengawasan dan tanpa perintah dari atasan. Individu yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan terus bergerak untuk mencapai hal baru. Individu cepat mengambil tindakan agar tugas cepat selesai, namun selalu mematuhi aturan yang berlaku.

3. Berfikir kreatif dan luas

Individu memiliki pemikiran yang kreatif, meneliti lingkungannya, dapat dengan leluasa dan tidak memiliki hambatan untuk menyalurkan ide-idenya. Individu juga memiliki pandangan yang luas terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan lingkungan pekerjaannya

4. Menyenangi apa yang sedang dilakukan

Individu lebih fokus terhadap pekerjaannya dan tertarik untuk mencari penyelesaian masalah yang berhubungan dengan pekerjaannya daripada merusak atau meninggalkan pekerjaannya.

5. Tertarik dengan pekerjaannya

Individu menaruh minat pada pekerjaan karena sesuai keahlian dan keinginannya. Dan individu ingin segera tiba di tempat kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya.

6. Bertanggung jawab

Individu yang memiliki semangat kerja yang tinggi selalu menghargai tugasnya, bersungguh-sungguh dan memiliki rasa tanggung jawab untuk

memberikan hasil yang terbaik dalam bekerja. Individu bersungguh-sungguh dalam menjalankan pekerjaan.

7. Memiliki kemauan bekerja sama

Individu memiliki kesediaan untuk bekerja sama dengan individu yang lain untuk mempermudah atau mempertahankan kualitas kerja.

8. Berinteraksi dengan atasan

Individu selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan atasan terutama atasan yang langsung berhubungan dengannya sehari-hari. Hal ini sangat membantu individu untuk dapat bertukar pikiran, informasi dan belajar dari pengalaman atasannya. Interaksi dengan atasan juga terjadi di luar jam kerja dan dilakukan dengan nyaman tanpa ada rasa takut atau tertekan

Pendapat lain mengatakan bahwa orang yang bekerja perlu memiliki semangat yang tinggi. Ciri-ciri orang yang memiliki semangat kerja meliputi sebagai berikut:

1. Bekerja keras dan memiliki rasa tanggungjawab

Karyawan pekerja keras memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja. Karyawan itu akan bekerja sungguh-sungguh dan tidak mengenal putus asa. Pekerjaannya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab. Ia siap menerima risiko dari pekerjaan yang telah dikerjakannya. Ia siap menerima kritik tentang baik dan buruknya pekerjaan yang telah dikerjakannya dan bersedia memperbaiki kesalahan.

## 2. Disiplin

Disiplin artinya mematuhi aturan yang berlaku. Karyawan yang memiliki semangat tinggi dalam bekerja harus memiliki kedisiplinan yang tinggi. Ia akan disiplin dalam menggunakan waktu bekerja dan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Karyawan yang disiplin tidak akan melanggar peraturan yang telah ditetapkan perusahaan.

## 3. Jujur

Jujur artinya berkata dan berperilaku apa adanya. Karyawan yang bekerja dengan jujur tidak pernah berkata bohong dan berbuat curang. Jika merasa tidak mampu, ia akan bertanya kepada orang yang lebih tahu. Jika mampu, ia akan melaksanakan tugas itu dengan kesungguhan dan penuh ketelitian. Karyawan yang memiliki sikap jujur akan dipercaya oleh orang lain dan disenangi oleh rekan kerjanya.

## 4. Menghargai waktu.

Karyawan yang memiliki semangat kerja sangat menghargai waktu. Mereka akan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya. Jika ada waktu luang, maka akan digunakan untuk kegiatan yang bermanfaat. Waktu luang, akan dimanfaatkan untuk menambah penghasilan.

Dari penjelasan dan pendapat di atas dapat disimpulkan ciri-ciri orang yang memiliki semangat kerja yang tinggi yaitu ceria, memiliki inisiatif, berfikir kreatif yang luas, menyenangkan apa yang sedang dilakukan, tertarik dengan pekerjaannya, bertanggungjawab, memiliki kemauan bekerjasama dan berinteraksi dengan atasan.

Sedangkan menurut Kossen, (1993) beberapa hal atau ciri-ciri dari semangat kerja yang rendah, yaitu:

a. Kemangkiran.

Apabila pekerja menyenangi pekerjaan mereka, maka mereka akan melakukan usaha yang diperlukan untuk berbuat apa saja yang diharapkan perusahaan dari mereka. Tetapi, para pekerja sendiri telah berubah sifat kerjanya. Akibatnya, pada beberapa perusahaan timbul problem-problem yang dibuktikan dengan tingginya angka kemangkiran.

b. Kelambatan.

Keterlambatan yang berlebihan merupakan tanda bahaya semangat kerja yang rendah. Karyawan seringkali datang ke tempat kerja tidak tepat waktu, hal ini karena mereka merasa tidak memperoleh kepuasan dan keuntungan dari pekerjaan mereka.

c. Pergantian yang tinggi.

Dalam setiap organisasi ada karyawan yang keluar dan ada karyawan lain diterima kerja pada perusahaan tersebut. Apabila angka pergantian mulai naik secara abnormal menunjukkan tanda bahaya dari semangat kerja yang buruk.

d. Mogok dan sabotase.

Pemogokan dan sabotase merupakan contoh ekstrim ketidakpuasan dalam angkatan kerja.

e. Ketiadaan kebanggaan dalam kerja.

Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat dia bekerja sering kali menimbulkan sikap ketidakpedulian terhadap pekerjaannya. Hal ini menimbulkan kegagalan karyawan keras akan kebanggaan dalam pekerjaan. Sikap ketidakpedulian karyawan terhadap pekerjaannya menunjukkan semangat kerja yang rendah.

Pendapat lain yang mengatakan ciri-ciri karyawan yang semangat kerjanya rendah, yaitu:

1. Tidak bekerja keras sehingga ia tidak bisa mendapatkn hasil baik. Karena di dalam diri nya ada sifat malas dan enggan bekerja sehingga motivasi untuk bekerja tidak ada.
2. Tidak disiplin terhadap waktu yang sudah di tentukan. sehingga tugas yang diberikan tidak selesai sesuai target yg telah di tentukan.
3. Jarang masuk kantor dan selalu berbuat hal lain yang di luar pekerjaan kantor, contohnya main *game* dengan memakai fasilitas kantor, atau melakukan hal yang lainnya, sehingga semangat kerja itu rendah dan bisa berdampak pada pekerjaan.
4. Tidak fokus terhadap tugas dan pekerjaan yang telah di berikan oleh atasannya sehingga perkerjaan itu tidak di selesaikan tepat waktu.
5. Tidak tepat waktu, karyawan yang tidak tepat waktu selalu lalai dalam mengerjakan pekerjaannya, karyawan tersebut akan tergesa-gesa dalam melakukan pekerjaan. Karyawan yang mengerjakan pekerjaan dengan tergesa-gesa akan membuat hasil kerjanya tidak sesuai dengan keinginan

dari atasannya. Karyawan yang tidak tepat waktu pada saat jam masuk kantor juga membuktikan bahwa semangat kerjanya rendah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri semangat kerja karyawan rendah yaitu kemangkiran, keterlambatan, pergantian karyawan yang tinggi, mogok dan sabotase, ketidakbanggaan dalam bekerja.

## **C. Komunikasi Interpersonal**

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi atau *Communication* berasal dari bahasa latin "*Communico* atau *Communicare*". Pengertian kata pertama, "*Communis*" yang berarti "sama", sedangkan kata kedua "*Communico* atau *Communicare*" yang berarti "membuat sama". Secara Etimologis arti kata "sama makna" mempunyai hubungan yang komunikatif. Istilah pertama dari kata komunikasi tersebut di atas dapat dikatakan sebagai asal usul kata komunikasi dan merupakan akar dari kata-kata latin tentang komunikasi lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan yang dianut secara sama.

Kamus Psikologi (*Dictionary of Behavioral Science*), menyebutkan ada enam pengertian komunikasi, yaitu:

1. Penyampaian perubahan energi dari satu tempat ke tempat yang lain seperti dalam sistem saraf atau penyampaian gelombang-gelombang suara.
2. Penyampaian atau penerimaan signal atau pesan oleh organisme.
3. Pesan yang disampaikan.

4. Proses yang dilakukan satu sistem untuk mempengaruhi sistem yang lain melalui pengaturan signal-signal yang disampaikan.
5. Pengaruh satu wilayah pada wilayah lain sehingga perubahan dalam satu wilayah menimbulkan perubahan yang berkaitan dengan wilayah lain.
6. Pesan pasien kepada pemberi terapi dalam psikoterapi.

Komunikasi berarti suatu pertukaran pikiran dan perasaan. Pertukaran tersebut dapat dilaksanakan dengan setiap bentuk bahasa seperti: isyarat, ungkapan emosional, bicara, atau bahasa tulisan, tetapi komunikasi yang paling umum dan paling efektif dilakukan dengan bicara. Interpersonal itu sendiri diartikan sebagai kata sifat antar diri/ perseorangan atau relations hubungan antar perorangan, dengan arti bahwa interpersonal itu segala sesuatu yang berlangsung antara dua pribadi dan mencirikan proses-proses yang timbul sebagai suatu hasil dari interaksi individu dengan individu lain serta sosial (Chaplin, 1981).

Komunikasi interpersonal juga merupakan aktifitas komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal. Dengan kata lain, bukan hanya menentukan isi (content), tetapi juga relationship. Ada tiga faktor yang bisa menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, yaitu sikap percaya, suportif, dan terbuka (dalam Hadayati, 1998).

Selanjutnya menurut Lievrouw (2008) komunikasi interpersonal adanya komunikasi secara langsung atau *face to face communication* pada waktu dan tempat yang sama. Setiap manusia butuh untuk berkomunikasi dengan orang lain. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari kodrat manusia yang tidak bisa hidup sendiri. Salah satu faktor yang penting dalam keberhasilan komunikasi

interpersonal adalah bagaimana kedua belah pihak yang terlibat dalam komunikasi memiliki pandangan atau memaknai pesan yang disampaikan oleh lawan komunikasinya. Pandangan atau makna yang diberikan terhadap pesan inilah yang disebut persepsi. Kemudian Sullivan (dalam Suryabrata, 1986) menyatakan bahwa mengingat orang lain berfikir serta membayangkan orang lain merupakan ciri khas dari komunikasi interpersonal.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan.

## **2. Aspek- Aspek dalam Komunikasi Interpersonal**

Menurut Buhrmester, dkk ( dalam Muhammad, 2002) ada beberapa aspek di dalam komunikasi interpersonal, aspek tersebut adalah:

### **a. Kemampuan Berinisiatif**

Kemampuan berinisiatif yaitu usaha untuk memulai suatu bentuk interaksi dan berhubungan dengan orang lain atau dengan lingkungan sosial yang lebih besar. Inisiatif merupakan usaha pencarian pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dirinya sendiri dengan tujuan mencocokkan sesuatu atau informasi yang telah diketahui agar dapat lebih memahami.

### **b. Bersikap Asertif**

Kemampuan seseorang untuk mengungkapkan ketidaksetujuannya atas berbagai macam hal atau peristiwa yang tidak sesuai dengan alam pikirannya secara tegas dan jelas.

c. Kemampuan Memberikan Dukungan Sosial

Kemampuan ini sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal. Dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan memberi rasa nyaman kepada orang lain ketika orang tersebut mengalami berbagai masalah dan merasa tertekan.

d. Kemampuan dalam Mengatasi Konflik

Setiap hubungan mengandung konflik akibat dari perbedaan pribadi yang ditandai dengan adanya tindakan salah satu pihak yang menghalangi, menghambat atau mengganggu pihak lain. Dalam situasi konflik terjadi empat kemungkinan yaitu: memutuskan untuk mengakhiri hubungan tersebut, mengharapakan keadaan membaik dengan sendirinya, menunggu masalah lebih memburuk dan berusaha menyelesaikan permasalahan dengan baik.

Menurut pendapat De Vito (1995) ada beberapa aspek dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan yang dimaksud adalah mencakup keinginan untuk saling memberi informasi mengenai diri sendiri, keinginan untuk bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan orang lain, dan bertanggungjawab terhadap perasaan-perasaan yang dimiliki dalam arti tidak mengkambinghitamkan orang lain. Kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal meliputi beberapa aspek yaitu kesediaan untuk mengungkapkan diri (*self disclose*) pada orang lain yang berinteraksi dengan lingkungannya,

kesediaan untuk menanggapi serta jujur pada setiap stimuli yang diterima serta mengalami dan bertanggung jawab atas segala pikiran dan perasaan yang diungkapkannya. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal memungkinkan para pelakunya untuk membicarakan masalah-masalah yang dialami oleh kedua belah pihak.

b. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan mengalami apa yang dirasakan orang lain yaitu mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Jika seorang mampu berempati dengan orang lain maka orang tersebut akan merasa dalam posisi yang lebih baik untuk memahami orang lain. Pemahaman yang terjadi dalam empati ini bisa diungkapkan oleh seseorang tanpa kehilangan identitas diri. Keakuratan berempati meliputi sensitifitas untuk merasakan kejadian-kejadian saat ini dan mampu mengerti kata-kata yang diucapkan ketika komunikasi interpersonal berlangsung.

c. Dukungan (*supportiveness*)

Dua hal yang diperlukan dalam hal ini adalah lebih bersikap deskriptif dalam berkomunikasi dibanding evaluatif, sebab sikap yang evaluatif cenderung menimbulkan reaksi *defence* pada orang lain. Hal yang kedua adalah kesediaan untuk mendengarkan dan membuka diri terhadap pendapat yang berbeda. Dukungan yang diperlukan dalam komunikasi interpersonal, meliputi empat aspek, yaitu:

- (1) *descriptiveness*, lingkungan yang deskriptif, yaitu lingkungan yang tidak mengevaluasi orang secara evaluatif sehingga membuat orang cenderung menjadi *defisit*. Orang yang merasa dievaluasi akan malu mengungkapkan perasaan-perasaannya secara bebas dan merasakan terus-menerus dikritik,
- (2) *Spontaneity* individu yang berkomunikasi secara spontan, yaitu yang memiliki pandangan ke depan dan terbaik dalam mengungkapkan pemikirannya.
- (3) *Provisionalism*, menjadi profesional berarti memiliki pemikiran yang terbuka (*open mindedness*), bersedia menerima pandangan orang lain dan bersedia merubah posisi atau pandangannya jika memang diperlukan.
- (4) Dukungan yang tidak terucapkan berupa gerakan-gerakan menganggukkan kepala, mengedipkan mata, tersenyum.

#### d. Kepositifan (*positiveness*)

Berkomunikasi secara positif di dalam komunikasi interpersonal sekurang-kurangnya melalui dua jalan, yaitu berdasarkan sikap positif dan menghargai orang lain. Terdiri dari tiga hal, yaitu :

- (1) Perhatian yang positif terhadap orang lain sangat mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal.
- (2) Perasaan yang positif sangat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama,

(3) Perhatian dan perasaan yang positif itu harus dikomunikasikan sehingga komunikasi interpersonal dapat terpelihara dengan baik.

Mencakup sikap positif terhadap diri sendiri, orang lain, dan situasi komunikasi. Perasaan-perasaan negatif biasanya membuat komunikasi menjadi lebih sulit dan dapat menyebabkan perpecahan atau konflik. Sikap positif juga bisa diungkapkan lewat kalimat-kalimat yang diutarakan.

e. Kesamaan (*equality*)

Komunikasi akan lebih efektif dalam suasana kesamaan walaupun tidak ada orang yang secara absolut sama dengan orang lain dalam segala hal. Adapun dalam kesamaan terkandung unsur keinginan untuk saling bekerjasama dalam memecahkan masalah, hal ini terwujud dalam memandang ketidaksetujuan dan perselisihan diantara individu yang berkomunikasi, lebih sebagai usaha untuk memahami perbedaan yang ada, dari pada memandangnya sebagai kesempatan untuk saling menjatuhkan. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila setiap perbedaan atau konflik tidak dipandang sebagai usaha untuk menjatuhkan orang lain atau mendapatkan posisi menang.

f. Keyakinan (*confidence*)

Seorang komunikator yang efektif menunjukkan keyakinan (kemantapan dan rasa nyaman dalam berkomunikasi dengan orang lain), rasa malu, khawatir dan cemas dalam berkomunikasi dapat dikendalikan oleh komunikator yang efektif sehingga tidak mengganggu proses komunikasi. Keyakinan atau kemantapan dalam berkomunikasi diwujudkan dalam

bentuk rasa rileks, tidak canggung, sikap badan dan suara yang fleksibel, tidak terpaku pada gerakan atau nada suara tertentu.

g. Kesiapan (*immediacy*)

Menunjukkan pada kesiapan melakukan komunikasi lewat penciptaan rasa tertarik dan perhatian terhadap lawan bicara berupa pemberian respon atau umpan balik dengan segera, menciptakan kebersamaan antara pembicara dan pendengar secara verbal maupun non verbal. Secara verbal, misalnya dengan langsung menyebut nama orang yang diajak berbicara, sedangkan secara non verbal ditunjukkan dengan memperhatikan lawan bicara dan tidak melihat ke arah lain.

Dari berbagai macam teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek komunikasi interpersonal adalah suatu proses sosial di mana di dalamnya mengandung unsur keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesamaan, keyakinan, kesiapan, yang kemudian timbul kepercayaan, sikap mendukung, dan mendorong timbulnya sikap saling memahami dan menghargai.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi komunikasi diantaranya:

a. Latar belakang budaya.

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

b. Ikatan kelompok atau group.

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

c. Harapan.

Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

d. Pendidikan.

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

e. Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi. Faktor situasi ini adalah:

- Faktor ekologis (iklim atau kondisi alam).
- Faktor rancangan dan arsitektural (penaataan ruang).
- Faktor temporal, misal keadaan emosi.
- Suasana perilaku, misal cara berpakaian dan cara berbicara.
- Teknologi.
- Faktor sosial, mencakup sistem peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu.

- Lingkungan psikososial, yaitu persepsi seseorang terhadap lingkungannya.
- Stimuli yang mendorong dan memperteguh perilaku.

Rakhmat (1991), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Percaya

Percaya meningkatkan komunikasi karena membuka saluran komunikasi, menjelaskan pengiriman dan penjelasan informasi serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Oleh sebab itu, sikap percaya tergantung kepada komunikasi yang di hadapi. Dalam rasa percaya ada beberapa unsur yang harus dimiliki, yaitu empati dan kejujuran.

b. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang yang defensif bersikap tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati. Dengan sikap defensif seperti ini komunikasi interpersonal akan gagal, karena orang defensif akan lebih banyak melindungi dirinya dari ancaman yang ditanggapinya dalam komunikasi daripada memahami orang lain.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka adalah mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan kualitas hubungan komunikasi antar pribadi. Sikap terbuka dalam komunikasi dapat mencegah timbulnya kesalahpahaman dan menghindari konflik pribadi.

Berdasarkan uraian teoritis yang dikemukakan oleh para tokoh di atas maka dapat disimpulkan di sini bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut, yaitu:

- a) Adanya kebutuhan untuk saling berhubungan dengan individu lain,
- b) Adanya komunikasi,
- c) Adanya partisipasi,
- d) Adanya kedekatan dengan orang lain,
- e) Respon pada orang lain,
- f) Adanya keterikatan dengan orang lain,
- g) Memiliki kepekaan sosial.

#### **4. Tahap-Tahap dalam Komunikasi Interpersonal**

##### **a. Tahap Pembentukan**

Tahap pembentukan hubungan ini disebut juga tahap perkenalan yang merupakan proses penyampaian dan penerimaan informasi. Proses perkenalan ini pertama-tama terjadi fase kontak permulaan yang ditandai oleh usaha kedua belah pihak untuk menangkap informasi dari reaksi orang lain.

Masing-masing pihak berusaha mengenali identitas, sikap dan nilai pihak orang lain. Apabila terdapat kesamaan akan berlanjut dengan proses mengungkapkan diri. Begitu juga sebaliknya, apabila terdapat perbedaan maka hubungan interpersonal akan diakhiri.

## b. Tahap Peneguhan

Komunikasi interpersonal tidaklah bersifat statis, tetapi selalu berubah-ubah. Memelihara dan mempengaruhi hubungan interpersonal memerlukan tindakan-tindakan tertentu untuk memelihara keseimbangan. Ada empat faktor yang sangat penting dalam memelihara keseimbangan ini, yaitu: Keakraban, control, respon yang tepat dan ada emosional yang tepat.

Keakraban adalah hubungan interpersonal yang akan terpelihara apabila kedua belah pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan. Kontrol, yaitu harus ada kesepakatan tentang siapa yang akan dikontrol dan saatnya dilakukan. Apabila masing-masing ingin berkuasa dan tidak mau mengalah maka akan terjadi konflik yang bisa merusak hubungan interpersonal yang ada.

Ketepatan respon adalah respon yang diikuti oleh respon lain. Apabila terjadi ketidaksesuaian respon maka hubungan interpersonal bisa mengalami keretakan. Nada emosional ialah perwujudan sikap ketika komunikasi sedang berlangsung.

## c. Tahap Pemutusan Hubungan

Nye (dalam Rakhmad, 1991) mengemukakan ada lima sumber konflik yang menyebabkan menurunnya komunikasi interpersonal, yaitu

- 1) Kompetisi, yaitu salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan pihak lain.
- 2) Dominasi, yaitu salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain, sehingga pihak lain merasakan hak-hak nya dilanggar.

- 3) Kegagalan, yaitu apabila tujuan bersama tidak tercapai, maka masing-masing anggota saling menyalahkan.
- 4) Provokasi, yaitu salah satu pihak terus-menerus menyinggung perasaan yang lain.
- 5) Perbedaan nilai, yaitu kedua belah pihak tidak sepakat mengenai nilai-nilai yang mereka anut.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa tahap-tahap dalam komunikasi interpersonal ada tiga, yaitu, tahap pembentukan, tahap peneguhan dan tahap pemutusan hubungan.

## **5. Hambatan- Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Dalam Perusahaan**

Berikut hambatan-hambatan komunikasi menurut Zalfirzal, 2009, yaitu;

### **a. Hambatan Teknis**

Hambatan jenis ini timbul karena lingkungan yang memberikan dampak pencegahan terhadap kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Dari sisi teknologi, keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi, akan semakin berkurang dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan sistim informasi, sehingga saluran komunikasi dalam media komunikasi dapat diandalkan serta lebih efisien.

## b. Hambatan semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau idea secara efektif. Definisi semantik adalah studi atas pengertian, yang diungkapkan lewat bahasa. Suatu pesan yang kurang jelas, akan tetap menjadi tidak jelas bagaimanapun baiknya transmisi.

Hambatan semantik dibagi menjadi 3, diantaranya;

1. Salah pengucapan kata atau istilah karena terlalu cepat berbicara.

contoh: partisipasi menjadi partisipasi.

2. Adanya perbedaan makna dan pengertian pada kata-kata yang pengucapannya sama.

Contoh: bujang (Sunda: sudah; Sumatera: anak laki-laki).

3. Adanya pengertian konotatif

Contoh: secara denotative, semua setuju bahwa anjing adalah binatang berbulu, berkaki empat. Sedangkan secara konotatif, banyak orang menganggap anjing sebagai binatang piaraan yang setia, bersahabat dan panjang ingatan.

Untuk menghindari mis-komunikasi semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat dan sesuai dengan karakteristik komunikannya, serta melihat dan mempertimbangkan kemungkinan penafsiran yang berbeda terhadap kata-kata yang digunakannya.

### c. Hambatan Manusiawi

Hambatan jenis ini muncul dari masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, baik komunikator maupun komunikan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan hambatan-hambatan komunikasi yaitu hambatan teknis, hambatan semantik, dan hambatan manusiawi.

## D. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan suatu reaksi emosional dan mental yang muncul dalam diri seseorang untuk berusaha melakukan pekerjaan dengan lebih giat, antusias dan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan lebih baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Burhanuddin (dalam Novianingsih, 2003 ) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan semangat kerja adalah memenuhi dan memperhatikan tuntutan pribadi organisasi (perusahaan), informasi jabatan dan tugas pada setiap perusahaan, menerapkan kepemimpinan yang efektif, melaksanakan pengawasan dan pembinaan dan penilaian program kerja staf.

Siswanto (dalam Novianingsih, 2003) mengatakan bahwa semangat kerja adalah keadaan psikologis seseorang yang menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Dan menurut Purwanto (Novianingsih, 2003), indikator semangat kerja itu adalah “rasa kekeluargaan yang tinggi, loyalitas, antusiasme, sifat-sifat dapat dipercaya dan kesanggupan bekerjasama”.

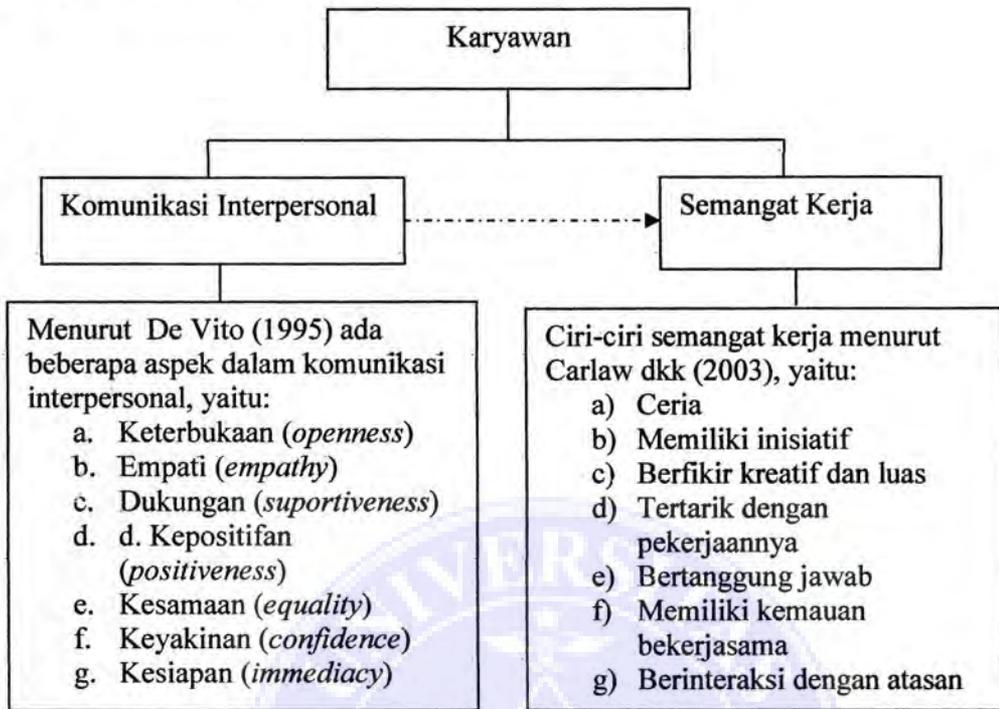
Berdasarkan pendapat ahli di atas maka indikator semangat kerja dalam penelitian yakni; 1) antusiasme, 2) keaktifan dan keikutsertaan karyawan dalam mengikuti kegiatan, 3) inisiatif dan kreativitas karyawan dalam melakukan tugas, 4) loyalitas karyawan.

Menurut Siagian (2003), bahwa semangat kerja karyawan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya didalam perusahaan. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari Tingkat kehadiran, Disiplin kerja, Produktivitas dan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Purwanto (2003), komunikasi adalah komunikasi bisnis sebagai ilmu yang mempelajari cara penggunaan adaptasi dan kreasi dari unsur bahasa, simbol, dan tanda-tanda yang ada untuk melakukan kegiatan pemuas keinginan dan kebutuhan manusia dengan menyediakan barang dan jasa dengan tujuan akhir mendapatkan profit, mencakup berbagai bentuk komunikasi baik secara verbal maupun *non-verbal*.

Hubungan komunikasi dengan semangat kerja sangat secara sederhana dapat dideskripsikan bahwa, semakin baik komunikasi maka akan semakin tinggi semangat kerja karyawan pada perusahaan. Dengan bantuan komunikasi, perkerjaan karyawan dalam perusahaan akan meningkat dalam arti dengan semangat kerja yang tinggi karyawan lebih semangat dalam menyelesaikan tugas dan perkerjaan.

### E. Paradigma Penelitian



### F. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan teoritis di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut: “Ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Semangat Kerja karyawan di PT. Panen Lestari Internusa”, dengan asumsi semakin baik komunikasi interpersonal yang dilakukan maka akan semakin tinggi semangat kerja. Dan sebaliknya, semakin buruk komunikasi interpersonal yang dilakukan maka semakin rendah semangat kerja yang dihasilkan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu penelitian yang menggunakan alat bantu statistik paling utama dalam memberikan gambaran atas suatu peristiwa atau gejala, baik statistik deskriptif maupun statistik inferensial. Menurut Sugiyono (2005), penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan maksud memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2002).

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Variabel bebas : Komunikasi Interpersonal
- b. Variabel terikat: Semangat Kerja

#### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

## 1. Semangat Kerja

Semangat kerja, yaitu dorongan ataupun perasaan yang timbul dari dalam diri individu untuk melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan lebih baik.

Semangat kerja dapat dilihat dari ciri-ciri semangat kerja itu sendiri menurut Carlaw, Deming dan Friedman (2003), yaitu ceria, memiliki inisiatif, berfikir kreatif dan luas, tertarik dengan pekerjaan, bertanggung jawab, memiliki kemauan bekerjasama dan berinteraksi dengan atasan. Yang diukur menggunakan skala dengan menyebar angket.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi berbalasan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung pada waktu dan tempat yang sama untuk memenuhi kebutuhan atau meraih hasil yang diharapkan.

Komunikasi interpersonal dapat dilihat dan diukur dari aspek komunikasi itu sendiri menurut De Vito (1995), yaitu keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesamaan, keyakinan dan kesiapan. Yang diukur menggunakan skala dengan alat bantu angket.

## D. Subjek Penelitian

Populasi dan sampel merupakan unsur penting yang harus diperhatikan dalam setiap penelitian. Populasi adalah seluruh individu yang mempunyai satu ciri atau sifat yang sama dengan subjek penelitian (Hadi, 2002).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Panen Lestari Internusa. Adapun karyawan berjumlah 400 karyawan dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sebagian dari populasi sebagai subjek penelitian yang disebut sampel. Menurut Arikunto (2002) sampel adalah wakil dari populasi yang diteliti.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti Arikunto (2010). Teknik yang digunakan untuk memilih karyawan sebagai sampel dengan menggunakan teknik *random sampling*, yaitu 25 % dari populasi berarti sampel 100 karyawan dari 400 karyawan yang ada. *Random sampling* artinya mengambil individu untuk menjadi sampel dari populasi dimana peneliti memberi hak yang sama pada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Tetapi apabila jumlah populasinya besar atau lebih kecil dari 100 digunakan rintangannya angka 10%-15% = atau 20%-25% atau lebih.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode skala. Skala merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, skala dikirim kembali atau dikembalikan kepetugas atau peneliti. Bentuk umum sebuah angket terdiri dari bagian pendahuluan berisikan petunjuk pengisian skala, bagian identitas berisikan identitas responden seperti: nama atau inisial, lama bekerja, jabatan dan jenis kelamin, kemudian baru memasuki bagian isi angket (Burhan, 2005). Skala yang di gunakan dalam penelitian ini, yaitu skala semangat kerja dan skala komunikasi interpersonal.

Skala sebagai alat pengumpulan data karena skala berisi sejumlah pernyataan yang mampu mengungkapkan ciri-ciri variable terikat seperti ceria, memiliki inisiatif, berfikir kreatif dan luas, tertarik dengan pekerjaan, bertanggung jawab, kemauan untuk bekerjasama dan interaksi dengan atasan. Sedangkan pernyataan yang mampu mengungkapkan aspek-aspek variabel bebas seperti keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesamaan, keyakinan dan kesiapan. Pertimbangan lain berdasarkan asumsi bahwa yang mengetahui kondisi subjek penelitian adalah dirinya sendiri, dan setiap pernyataan subjek dapat dipercaya kebenarannya. Setiap penilaian subjek terhadap pernyataan dalam skala adalah sama dengan maksud dan tujuan oleh penyusun skala (Hadi, 2000).

Sebelum menyusun skala terlebih dahulu di buat konsep alat ukur yang sesuai dengan penelitian yang di lakukan. Konsep alat ukur ini berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi angket di jabarkan ke dalam variabel dan indikator, selanjutnya dijadikan landasan dan pedoman dalam menyusun *item-item* pernyataan atau pernyataan sebagai instrument penelitian.

Pertanyaan yang di ajukan harus sesuai dengan aspek atau ciri yang tertuang dalam kisi-kisi yang telah disusun. Untuk menentukan nilai jawaban angket dari masing-masing pertanyaan yang di ajukan dengan modifikasi skala likert. Skala di atas di susun berdasarkan skala likert dengan membuat empat alternatif pilihan jawaban dan dengan membuat pernyataan *favourable* dan *unfavourable*. Penilaian yang digunakan untuk kedua angket di atas untuk *item favourable* adalah nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), nilai 3 untuk jawaban Setuju (S), nilai 4 untuk

jawaban Sangat Setuju (SS). Sementara itu, untuk *item unfavorable*, nilai 1 untuk jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk jawaban Setuju (S), nilai 3 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Suatu alat pengumpulan data (alat ukur) dapat dikatakan baik apabila alat ukur tersebut valid dan reliabel. Sebelum digunakan dalam penelitian, maka alat ukur (skala) terlebih dahulu dilakukan uji coba (*try out*) untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya (Rusydi, 2009).

### 1. Validitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2006), Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti ketepatan dan kecermatan. Suatu alat ukur dikatakan valid jika mampu menjalankan fungsi ukuran dengan tepat dan cermat, yaitu cermat dalam mendeteksi perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukur.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur, dalam hal ini skala diuji validitasnya dengan menggunakan teknik analisa *Product moment* Pearson (Hadi, 1979) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right\} \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total
- $\sum XY$  = Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total
- $\sum X$  = Jumlah skor seluruh subjek untuk tiap butir
- $\sum Y$  = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek
- $N$  = Jumlah subjek

Sedangkan untuk standart pengukuran yang digunakan dalam menentukan validitas *item*, mengacu pada pendapatnya Arikunto (2002) bahwa suatu *item* dikatakan valid apabila  $r$  hasil lebih besar dari  $r$  tabel. Butir-butir instrumen yang tidak valid tidak diadakan revisi melainkan dihilangkan dengan pertimbangan:

- a. Jumlah dan muatan butir *item* cukup representatif untuk menjaring data tentang komunikasi interpersonal dan semangat kerja
- b. *Item-item* yang tidak valid telah terwakili oleh *item-item* yang valid.

Nilai validitas setiap butir (koefisien  $r$  *product moment*) sebenarnya masih perlu dikoreksi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total, ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien  $r$  menjadi lebih besar. Teknik untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai formula *part whole*. Adapun formula *part whole* adalah sebagai berikut.

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 + (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

- $r_{bt}$  = Koefisien  $r$  setelah dikoreksi
- $r_{xy}$  = Koefisien  $r$  sebelum dikoreksi (*product moment*)
- $SD_x$  = Standar Deviasi skor butir
- $SD_y$  = Standar Deviasi skor total

## 2. Reliabilitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2006) reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reabel (*reliable*) artinya keterpercayaan, keterdalaman, keajegan, konsistensi dan kestabilan. Konsep reliabilitas adalah sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya.

Sebenarnya reliabilitas mengacu pada konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya karena perbedaan skor yang terjadi diantara individu lebih ditentukan oleh faktor kesalahan dari pada faktor perbedaan yang sesungguhnya. Pengukuran yang tidak reliabel tentu tidak akan konsisten pula dari waktu ke waktu (Azwar, 2006 dalam Restiana, 2010).

Pada penelitian ini reliabilitas alat ukur penelitian ini digunakan teknik *analisis varians* yang dikembangkan Hoyt. Adapun rumus teknik Hoyt yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_a = 1 - \frac{MK_t}{MK_s}$$

Keterangan :

- Ra = Koefisien realibilitas alat ukur
- Mki = Mean kuadrat interaksi antara *item* dengan subjek
- MKs = Mean kuadrat antara subjek
- 1 = Bilangan koefisien

## F. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu langkah yang kritis dalam penelitian. Metode analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis hasil penelitian untuk dijadikan dasar penarikan kesimpulan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa analisis statistik. Statistik diharapkan menjadi dasar yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengambil keputusan yang baik (Hadi, 2004 dalam Restiana, 2010).

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari person (Azwar, 1992, dalam Restiana, 2010), yaitu teknik analisis statistik untuk menguji hipotesis yang berorientasi korelatif dengan tujuan untuk melihat hubungan antara satu variabel bebas, yakni komunikasi interpersonal dengan satu variabel terikat, yakni semangat kerja :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 + (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total
- $\sum XY$  = Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total
- $\sum X$  = Jumlah skor seluruh subjek untuk tiap butir
- $\sum Y$  = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek
- $N$  = Jumlah subjek

Sebelum data dianalisis dengan teknik korelasi *product moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi:

1. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji Linearitas, yaitu untuk mengetahui apakah data komunikasi interpersonal memiliki hubungan linear dengan semangat kerja karyawan.



## BAB V

### Kesimpulan Dan Saran

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sabagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan semangat kerja karyawan hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,648$ ,  $p 0.000 < 0,05$ , artinya semakin baik komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi semangat kerja dari karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.
2. Adapun Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar  $r^2 = 0,419$ . Ini menunjukkan bahwa semangat kerja berhubungan dengan komunikasi interpersonal sebesar 41,9% selebihnya 58,1% berarti dalam hal ini ada faktor ataupun variabel lain yang mempengaruhi dalam penelitian ini tidak terlihat diantaranya: amarah, faktor biologis, kesenjangan generasi, dan lingkungan.
3. Para karyawan PT. Panen Lestari Internusa tergolong melakukan komunikasi interpersonal yang baik, sebab nilai rata-rata empirik (61,4100) dengan mean hipotetik (55) melebihi bilangan SD atau SB sebesar 9,70483, kemudian dalam hal semangat kerja karyawan PT. Panen

Lestari Internusa yang tergolong tinggi, sebab nilai rata-rata empirik (53,2300) selisih dengan mean hipotetik (47,5) melebihi bilangan SD atau SB sebesar 7,96565.

## B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

### 1. Saran Kepada Karyawan

Semangat Kerja diharapkan agar dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan karyawan, baik di lingkungan perusahaan maupun di lingkungan tempat tinggal. Sehingga dapat membuat semangat kerja karyawan tinggi dengan komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan.

### 2. Saran Kepada Pihak Perusahaan

Diharapkan kepada pihak perusahaan untuk tetap memberikan semangat kerja kepada karyawan. Dan juga dapat terus meningkatkan semangat kerja karyawan dengan melakukan acara-acara seperti mengadakan perlombaan. Dan juga mempertahankan hubungan yang baik antara sesama karyawan dan juga meningkatkan kedekatan tersebut dengan cara mengadakan rekreasi rutin seperti *tour* karyawan. Hal ini dapat meningkatkan semangat kerja dan terjadi hubungan baik antara karyawan dengan pimpinan dan sesama karyawan.

### 3. Saran Kepada Peneliti Berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berhubungan dengan semangat kerja dan komunikasi interpersonal diantaranya: emosi, faktor biologis, kesenjangan generasi, dan lingkungan. Kemudian membandingkan karyawan-karyawan di perusahaan lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Rusydi, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media, Bandung.
- Anoraga, P & S. Suyati. (1995). *Psikologi Industri dan Sosial*. Jakarta: PT DUNIA PUSTAKA JAYA
- Arikunto,S. 2002. *Prosedur Penelitian*. PT. Bina Aksara. Jakarta.
- Azwar, Saifudin. 2006. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagus, 2010. *Komunikasi Interpersonal : Definisi, Klasifikasi, Tujuan dan Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal*. Jurnal. Dalam . <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/01/komunikasi-interpersonal-definisi.html>
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A & Anwar P. 1993. *Psikologi Perusahaan*. Bandung: PT. Trigenda KaryaNainggolan, M. A. 2010. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Atasan dan Bawahan Dengan Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. Pasifik Medan Industrial di Kawasan Industri Medan. *Skripsi* (tidak diterbitkan) Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Masbow. (2009). Semangat Kerja ( Pengertian, Aspek dan Faktor). *Online*. Dalam [www.masbow.com/2009/12/semangat-kerja-pengertian-aspek-dan.html](http://www.masbow.com/2009/12/semangat-kerja-pengertian-aspek-dan.html). diakses 15 Februari 2013
- Nitisemito,Alex S. (1992). *Manajemen Personalia*. Jakarta: GHALIA. Cetakan Delapan.
- Novianingsih, Diah. 2003. *Hubungan Pengawasan Pimpinan dengan Semangat Kerja Pegawai Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi*. Jurnal. Jurusan Studi Sdministrasi Pendidikan FIP UNP. (Vol. 1 No. 1, 43- 461).
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA. Cetakan ke dua puluh satu.
- Susanto, E & Adnyani. ( 2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja Karyawan Pada Hotel The Royal Pita Maha Ubud. *Thesis*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali-Indonesia.
- Waluyo, Minto. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: GRAHA ILMU

Wexley, K. N & Yukl, G. A. 2003. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta : BINA AKSARA.

Zalfirzal, Y. 2009. Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi. (*Online*). Dalam <http://yusrizalfirzal.wordpress.com/2009/10/13/hambatan-hambatan-dalam-komunikasi/>.

