

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN PENINGKATKAN
KINERJA PROTOKOL
(Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya Peningkatan
Kinerja Staf Pegawai Dibagian Prokopim Kota Binjai)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Difakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH :

**DIAN FAHRIANSYAH SIREGAR
218530112**

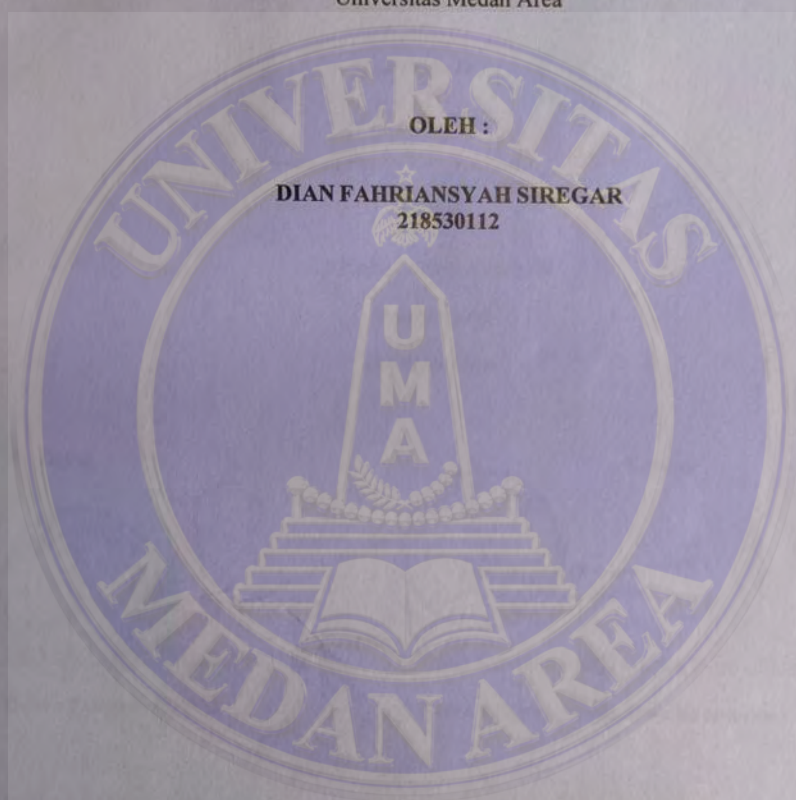


**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN PENINGKATAN
KINERJA PROTOKOL**
(Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya Peningkatan
Kinerja Staf Pegawai Dibagian Prokopim Kota Binjai)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Difakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



OLEH :

DIAN FAHRIANSYAH SIREGAR
218530112

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya
Peningkatan Kinerja Staf Pegawai Dibagian Prokopim Kota Binjai

Nama : Dian Fahriansyah Siregar

NPM : 218530112

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh,


Dr. Nadra Idevani Vita, M.Si

Pembimbing

Diketahui Oleh,

Dekan

Kaprodi



Dr. Yulial Arif Lubis, S.Sos, M.I.P

Dekan Fakultas ISIPOL



Dr. Rehia Karenina Isabella Barus, S.Sos., M.SP

Ketua Program Studi, Ilmu Komunikasi

Universitas Medan Area
Tanggal Lulus: 05 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Dian Fahriansyah Siregar dengan NPM 218530112 mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Staf Pegawai Dibagian Prokopim Kota Binjai " adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Saya mengakui bahwa beberapa bagian dari skripsi ini mengandung kutipan dari karya orang lain, yang telah saya ambil dengan memperhatikan sumber-sumber yang sesuai dengan standar, aturan, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku di Universitas Medan Area jika ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 05 Maret 2026



Dian Fahriansyah Siregar

NPM: 218530112

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Dian Fahriansyah Siregar
NPM	: 218530112
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya	: Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Staf Pegawai Dibagian Prokopim Kota Binjai". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Medan Area memiliki hak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya. Hal ini akan dilakukan dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada Tanggal: 05 Maret 2026



(Dian Fahriansyah Siregar)

ABSTRAK

Penelitian ini disusun berdasarkan latar belakang permasalahan yang menekankan pentingnya peran pimpinan dalam suatu organisasi. Pimpinan memiliki tanggung jawab strategis dalam menangani berbagai persoalan, baik yang bersifat internal maupun eksternal, serta berperan dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, kepemimpinan dan pola komunikasi yang dibangun oleh pimpinan menjadi faktor yang relevan untuk dikaji dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan subjek penelitian pegawai bagian PROKOPIM Kantor Wali Kota Binjai sebanyak 37 responden. Instrumen penelitian terdiri dari 36 item pernyataan untuk variabel X dan 35 item pernyataan untuk variabel Y yang harus diisi oleh responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,350 pada uji regresi linier, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tidak signifikan secara statistik. Selain itu, berdasarkan uji T diperoleh nilai Sig sebesar 0,885 dengan tingkat kesalahan atau alpha sebesar 5 persen atau 0,05. Karena nilai Sig lebih besar daripada nilai alpha, yaitu 0,885 lebih besar dari 0,05, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen terbukti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Komunikasi Interpersonal, Peningkatan Kinerja Pegawai, Pimpinan, bawahan*

ABSTRACT

This study was developed based on a problem background emphasizing the crucial role of leadership within an organization. Leaders hold strategic responsibilities in addressing both internal and external organizational issues, as well as in improving employee performance. Therefore, leadership and the communication patterns established by leaders are considered relevant factors to be examined in relation to employee performance. This research employed a quantitative approach with 37 employees from the PROKOPIM division at the Mayor's Office of Binjai City as respondents. The research instrument consisted of 36 statement items for variable X and 35 statement items for variable Y, which were completed by the respondents. The collected data were then analyzed using simple linear regression to determine the relationship between the two variables. The results of the analysis showed a significance value of 0.350 in the linear regression test, indicating that the relationship between the two variables was not statistically significant. Furthermore, based on the T-test, a significance value of 0.885 was obtained with a significance level or alpha of 5 percent or 0.05. Since the Sig value was greater than the alpha value, that is 0.885 greater than 0.05, H_a was accepted and H_0 was rejected. Thus, the hypothesis stating that there is a significant partial effect of the independent variable on the dependent variable supported in this study.

Keywords: *Interpersonal Communication, Improvement of Employee Performance, leadership, subordinate*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dian Fahriansyah Siregar lahir di Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 03 September 2002. Penulis lahir dari pasangan Bapak Ady Irwansyah Siregar dan Ibu Sri Handayani merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara.

Pada Tahun 2008 penulis memulai pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 028226 Kota Binjai dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama pada tahun yang sama di SMP Negeri 3 Kota Binjai dan lulus sekolah menengah pertama pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 4 Kota Binjai tahun 2017. selama masa SMA penulis memilih jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial. Pada Tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi swasta di Universitas Medan Area dan memilih jurusan Ilmu Komunikasi.

Pada semester 6, tepatnya di bulan Agustus, penulis mengikuti program Kuliah Kerja Lapangan yang ditempatkan di Kantor Walikota Kota Binjai tepatnya dibagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekda Kota Binjai. Hingga kini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area, karena adanya motivasi yang tinggi penulis mampu menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif.



KATA PENGANTAR

BismillahirrahmanirrahimAlhamdulillah Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Dan Peningkatkan Kinerja Protokol (Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Staf Pegawai Dibagian Prokopim Kota Binjai)” dengan baik. Adapun tujuan dibuatnya skripsi ini adalah sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi Program Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah saya Ady Irwansyah Siregar, S.H, M.Kn dan Ibu saya Sri Handayani. Atas Doa, semangat yang tak pernah padam, pelukan hangat serta kasih sayang tiada batas telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam perjalanan ini. Terimakasih karena selalu menjadi rumah ternyaman untuk kembali, setiap keluh kesah diterima dan keteladanan serta pengorbanan tanpa pamrih diberikan kepada penulis. Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr.Dadan Ramdan, M.Eng,M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Yurial Arief Lubis., S.Sos., M.I.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Rehia Karenina Isabella Barus, S.Sos., M.SP., M.I.Kom.,. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi yang penuh perhatian kepada mahasiswa ilmu komunikasi.

4. Ibu Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang selalu membimbing, dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Kakak kandung saya Yanisyah Intan Sari Siregar dan Adik saya Zahra Syahriani Siregar yang telah memberikan semangat dan dukungan yang penuh kepada saya pada saat penulis sudah putus asa dalam menjalankan penulisan ini.
7. Kepada Deny, Aji, Camal yang selalu membantu dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan kepada seluruh teman penulis yang menemani penulis dalam masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini . Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Binjai,05 Maret 2026

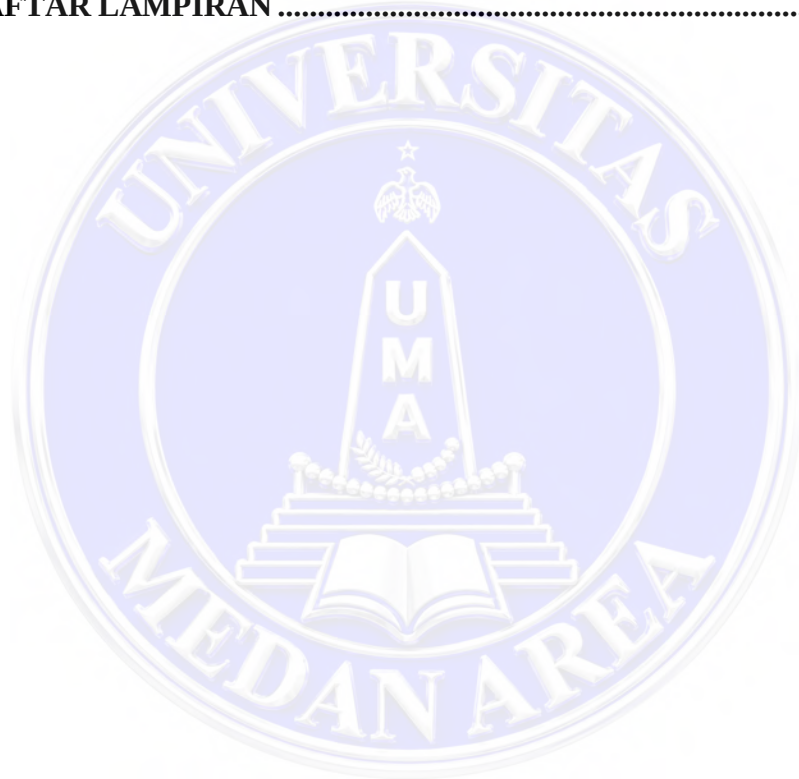
Dian Fahriansyah Siregar

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Hipotesis Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Komunikasi.....	11
2.1.1. Pengertian Komunikasi	11

2.1.2. Fungsi Komunikasi	16
2.2. Komunikasi interpersonal	19
2.2.1. Pengertian Komunikasi interpersonal.....	19
2.2.2. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal	27
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	32
2.2.4. Tujuan Komunikasi Interpersonal	34
2.2.5. Model Hubungan Komunikasi Interpersonal.....	36
2.3. Pimpinan	38
2.4. Kinerja Pegawai	42
2.5. Kerangka Konseptual	55
BAB III.....	60
METODOLOGI PENELITIAN	60
3.1. Pendekatan Penelitian.....	60
3.1.1 Jenis Pendekatan Penelitian.....	60
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	61
3.2.1. Waktu Penelitian.....	61
3.2.2. Tempat Penelitian	62
3.3. Definisi Operasional.....	62
3.4. Populasi dan Sampel	63
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6. Teknik Analisis Data.....	67
3.7. Prosedur Kerja	74
BAB IV.....	77
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77

4.1. Hasil Penelitian.....	77
4.2. Hasil Pembahasan Masalah	84
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	61
Tabel 3.2 Blueprint Komunikasi Interpersonal	70
Tabel 3.3. Blueprint Peningkatan Kinerja	71
Tabel 3.4 Skala likert.....	67
Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Pendidikan Pada Kantor PROKOPIM Binjai	77
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Usia Pada Kantor PROKOPIM Binjai.....	77
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Jenis Kelamin Pada Kantor PROKOPIM Binjai	78
Tabel 4.4 Distribusi Narasumber Masa Kerja Pada Kantor PROKOPIM Binjai	78
Tabel 4.5 Distribusi Narasumber Jabatan Pada Kantor PROKOPIM Binjai	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Variabel X	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Variabel Y	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linearitas Variabel X dan Y.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji T Variabel X dan Y	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	59
---	-----------



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia tidak bisa dilepaskan dari aktivitas komunikasi dalam kehidupan sosialnya, pada hakikatnya setiap individu membutuhkan kehadiran orang lain serta keterlibatan dalam kelompok atau masyarakat untuk membangun interaksi yang bermakna. Kepribadian manusia pada umumnya terbentuk melalui proses integrasi sosial yang berlangsung secara terus-menerus dengan lingkungan sekitarnya. Interaksi tersebut terjadi dalam berbagai ruang, baik yang bersifat formal maupun informal, yang mempertemukan individu dengan individu lainnya dalam situasi yang beragam. Dengan demikian, komunikasi menjadi fondasi utama dalam pembentukan identitas sosial dan relasi antarmanusia.

Sebagai suatu sistem sosial, organisasi memiliki tingkat kompleksitas yang cukup tinggi, yang terlihat dari keberagaman bentuk, jenjang struktur, serta pola interaksi yang berlangsung di dalamnya. Berbagai proses yang terjadi, baik formal maupun informal, turut menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Efektivitas pencapaian tujuan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi, komunikasi, dan hubungan antarindividu yang terlibat di dalamnya. Dalam setiap organisasi, komunikasi merupakan proses yang selalu berlangsung, sebab melalui komunikasi para anggota saling bertukar informasi, ide, gagasan, dan pengalaman. Interaksi tersebut menjadi sarana utama dalam membangun pemahaman bersama serta mendukung kelancaran aktivitas organisasi. Peran komunikasi yang begitu sentral menuntut adanya pengelolaan yang sistematis agar aktivitas organisasi dapat berjalan

secara harmonis dan produktif.

Sifat komunikasi yang dinamis berpotensi melahirkan berbagai persoalan yang dapat memengaruhi kinerja organisasi, terutama ketika muncul kesalahpahaman atau konflik antarindividu. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai instrumen pemelihara motivasi kerja. Melalui komunikasi yang efektif, pegawai memperoleh kejelasan mengenai tugas yang harus dilaksanakan, evaluasi atas hasil kerja yang telah dicapai, serta arahan perbaikan apabila kinerja berada di bawah standar yang diharapkan. Dengan demikian, komunikasi berperan strategis dalam menjaga stabilitas serta meningkatkan performa organisasi.

Pada konteks perkantoran, aktivitas komunikasi selalu diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Beberapa dimensi hubungan dapat digunakan untuk memahami pola komunikasi dalam organisasi, yakni komunikasi yang berlangsung dari atasan kepada bawahan, komunikasi horizontal antarpegawai, serta komunikasi yang mengalir dari bawahan kepada atasan. Setiap bentuk komunikasi tersebut memiliki karakteristik dan pola yang berbeda sesuai dengan struktur dan budaya organisasi yang berlaku. Maka, pemahaman terhadap variasi pola komunikasi menjadi penting untuk menciptakan koordinasi yang efektif dan lingkungan kerja yang kondusif.

Hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam organisasi idealnya dibangun lewat konsep *two-way communications* (komunikasi dua arah). Pola komunikasi semacam ini memungkinkan terjadinya pertukaran gagasan secara terbuka, sehingga tercipta kerja sama konstruktif dalam menggapai cita-cita bersama. Cita-cita pribadi maupun kelompok hanya dapat diwujudkan apabila

terdapat sinergi komunikasi yang sehat dan berkesinambungan. Dengan demikian, komunikasi dua arah menjadi prasyarat utama bagi tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Manusia tidak dapat melepaskan diri dari aktivitas komunikasi dalam kehidupan sosialnya, karena pada dasarnya setiap individu membutuhkan keberadaan orang lain serta keterlibatan dalam kelompok atau masyarakat untuk membangun interaksi yang bermakna. Hakikat kemanusiaan menunjukkan bahwa sebagian besar pembentukan kepribadian individu merupakan hasil dari proses integrasi sosial yang berlangsung secara berkelanjutan dengan sesamanya. Dalam praktiknya, manusia senantiasa dipertemukan dalam berbagai ruang interaksi, baik yang bersifat formal maupun nonformal, yang mempertemukan beragam kepentingan dan tujuan. Maka, komunikasi memegang peranan yang begitu penting dalam membangun kerja sama di antara individu-individu yang tergabung dalam suatu organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, para pegawai dapat saling membantu, menjalin interaksi yang konstruktif, serta memperkuat koordinasi dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

Kehangatan dan keramahan dalam hubungan kerja sangat dipengaruhi oleh apa yang individu tersebut mampu lakukan dalam membangun komunikasi efektif dengan orang lain. Pelaksanaan komunikasi yang kurang efektif berpotensi menghambat berbagai rencana, arahan, saran, maupun instruksi yang telah ditetapkan, sehingga pekerjaan menjadi tidak terarah dan tujuan organisasi sulit tercapai. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya penerapan komunikasi yang efektif sebagai instrumen strategis dalam

meningkatkan semangat kerja dan kinerja pegawai. Apabila komunikasi dilaksanakan secara terstruktur dan terbuka, maka motivasi kerja akan meningkat dan produktivitas organisasi dapat terjaga. Dengan terciptanya komunikasi yang baik, kinerja pegawai cenderung mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga tujuan perusahaan dapat direalisasikan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Sebagai suatu bentuk interaksi langsung, komunikasi interpersonal merujuk pada proses pertukaran pesan yang terjadi secara tatap muka antardua individu atau lebih, sehingga setiap pihak yang terlibat dapat segera menangkap dan menafsirkan tanggapan lawan bicaranya, baik melalui bahasa lisan maupun melalui isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah dan gerak tubuh (Mulyana, 2008:3). Dalam pandangan lain, Effendy (2003:4) menjelaskan bahwa proses ini berlangsung ketika seseorang menyampaikan pesan kepada individu lain atau kepada kelompok kecil, di mana interaksi tersebut memungkinkan munculnya berbagai pengaruh sekaligus memberikan ruang bagi umpan balik yang bersifat langsung dan spontan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme timbal balik yang memperlihatkan adanya respons segera antara komunikator dan komunikan.

Komunikasi interpersonal bisa berlangsung *direct* maupun *indirect*, tergantung pada situasi dan media yang digunakan. Meskipun demikian, dalam perspektif efektivitas, komunikasi yang dilakukan secara langsung lebih dianjurkan karena memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih intens dan respons yang lebih cepat. Proses menyampaikan pesan dalam komunikasi

interpersonal bisa dilaksanakan dengan lisan maupun tulisan, namun komunikasi lisan memiliki keunggulan dari segi kecepatan dan kemudahan dalam menyampaikan gagasan dengan jelas.

Pembahasan mengenai kinerja pegawai tidak dapat dipisahkan dari peran seorang pemimpin dalam organisasi. Kepemimpinan dipahami sebagai aktivitas memengaruhi orang-orang agar bersedia mengerahkan upaya untuk mencapai tujuan bersama (Terry 1983:3). Dalam konteks kelompok maupun organisasi, baik pemimpin formal maupun informal memiliki kontribusi yang sama penting dalam mengarahkan serta menggerakkan anggota menuju keberhasilan kolektif (Wijono 2018:1). Dengan demikian, keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kepemimpinan yang dijalankan.

Kepemimpinan senantiasa melibatkan keberadaan pihak lain dalam suatu situasi kelompok atau organisasi yang memungkinkan terjadinya interaksi antara pemimpin dan anggota. Dalam proses tersebut, tercermin adanya distribusi wewenang, sistem penentuan keputusan, serta strategi untuk memengaruhi bawahan demi merealisasikan sasaran yang telah dirumuskan. Posisi pemimpin menjadi sangat strategis karena setiap organisasi atau perusahaan senantiasa memiliki tujuan kolektif yang hanya dapat dicapai melalui pengarahan dan koordinasi yang terstruktur. Oleh sebab itu, pemimpin berfungsi untuk memengaruhi, membujuk, memotivasi, serta mengoordinasikan seluruh sumber daya manusia agar bergerak secara sinergis menuju sasaran organisasi.

Peran pemimpin dalam perusahaan menjadi semakin krusial karena ia bertanggung jawab dalam menangani berbagai persoalan yang bersifat internal

dan eksternal. Di lain sisi, peningkatan kinerja pegawai juga menjadi salah satu tanggung jawab utama kepemimpinan yang efektif. Dalam menjalankan fungsi tersebut, pemimpin memanfaatkan komunikasi sebagai instrumen utama, khususnya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dipahami sebagai proses komunikasi tatap muka antarindividu yang dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis, sehingga memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih personal dan responsif. Pemilihan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristiknya yang menekankan kedekatan, saling ketergantungan, serta kerja sama yang intens antarpihak dalam organisasi.

Seorang pemimpin dituntut untuk mengenal para bawahannya secara mendalam pada dimensi personal yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab kerja. Hubungan yang terbangun antara pimpinan dan bawahan pada hakikatnya bersifat saling membutuhkan, karena keberhasilan organisasi tidak dapat dicapai secara individual, melainkan melalui kerja sama yang terintegrasi. Interaksi yang harmonis dan komunikasi yang terbuka menjadi landasan utama dalam membangun sinergi tersebut. Melalui kerja sama yang solid dan saling mendukung, tujuan bersama organisasi, khususnya dalam meningkatkan kinerja seluruh pegawai, dapat direalisasikan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, peneliti mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang terjadi dalam relasi antara pegawai dan pimpinan yang berdampak terhadap kinerja pegawai. Salah satu persoalan yang kerap muncul adalah praktik nepotisme di lingkungan kantor, di mana pegawai yang memiliki

kedekatan personal dengan atasan cenderung memperoleh tugas atau posisi menguntungkan dibandingkan pegawai lain yang dipandang tidak punya hubungan khusus. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan, menurunkan motivasi kerja, serta memengaruhi iklim organisasi secara keseluruhan. Selain itu, kurangnya intensitas dan kualitas komunikasi antara pimpinan dan pegawai juga sering menyebabkan terjadinya miscommunication dalam pelaksanaan tugas, sehingga pekerjaan tidak berjalan secara optimal dan berpotensi menimbulkan kesalahan teknis maupun administratif.

Maka, dalam rangka mendorong peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan serta mengatasi berbagai permasalahan internal organisasi, diperlukan kajian yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya. Maka, penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, khususnya pada staf bagian protokol dan komunikasi pimpinan di Kantor Wali Kota Binjai Tahun 2024. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai, sekaligus menawarkan rekomendasi strategis bagi perbaikan pola komunikasi dalam organisasi pemerintahan.

Penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian ini dengan penelitian berjudul, **“Studi Korelasional Komunikasi Interpersonal Mempengaruhi Kinerja Pegawai Staff Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Kantor Walikota Binjai Tahun 2024”**

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja staf pegawai di bagian protokol komunikasi pimpinan (PROKOPIM) Kantor Walikota Kota Binjai ?
2. Bagaimana metode komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja staf pegawai di bagian protokol komunikasi pimpinan (PROKOPIM) Kantor Walikota Kota Binjai?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja staf pegawai dibagian protokol komunikasi pimpinan (PROKOPIM) Kota Binjai
2. Untuk Mengetahui bagaimana metode komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja staf pegawai dibagian protokol komunikasi pimpinan (PROKOPIM) Kota Binjai

1.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah yang diajukan pada suatu penelitian. Maka, rumusan masalah pada umumnya dirancang dalam bentuk pertanyaan, sehingga hipotesis berfungsi sebagai dugaan awal yang akan memberikan arah terhadap proses pengujian ilmiah. Keberadaan hipotesis menjadi penting karena menjadi landasan konseptual yang menghubungkan teori dengan realitas empiris yang akan diteliti. Meskipun disusun berdasarkan

kerangka teori dan kajian literatur yang relevan, hipotesis belum dapat dianggap sebagai kebenaran yang final sebelum dilakukan pengujian secara empiris. Pengujian tersebut dilakukan melalui proses pengumpulan data dan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memastikan kesesuaian antara dugaan teoritis dan fakta di lapangan.

Hipotesis dalam uji t yaitu sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

H_a : Ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Adapun indikator yang dipakai untuk menilai hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut :

- 1) Jika Kinerja Pegawai Staf Bagian Prokopim Binjai $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika Kinerja Pegawai Staf Bagian Prokopim Binjai $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Lewat penelitian ini, peneliti berharap dapat memahami lebih mendalam mengenai konsep Pengaruh komunikasi Interpersonal mempengaruhi kinerja pegawai staff bagian protokol dan komunikasi pimpinan kantor walikota binjai tahun 2024.

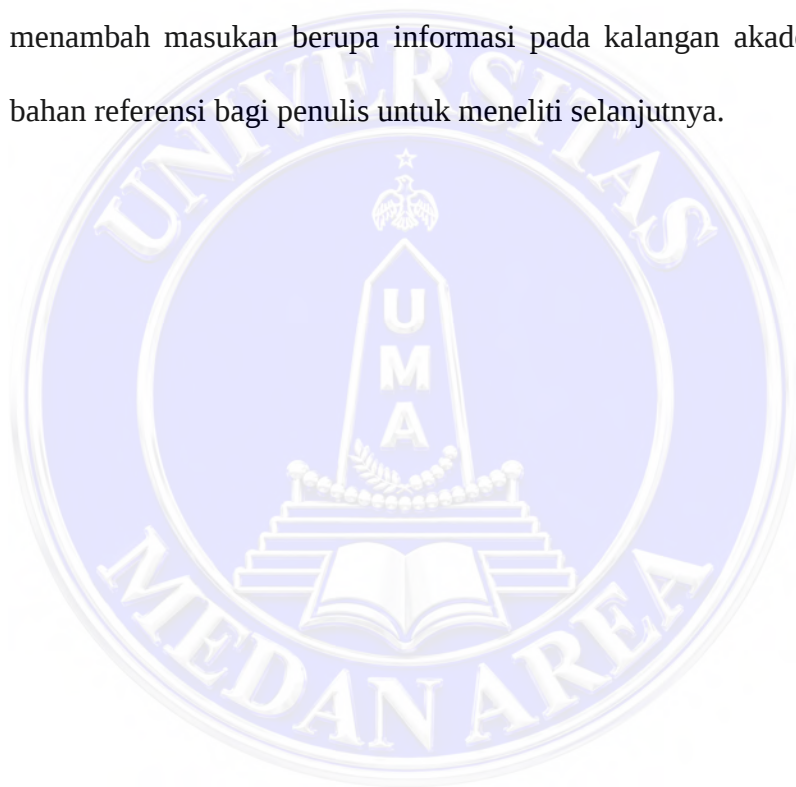
2. Bagi Kantor Walikota Binjai Staf Bagian PROKOPIM

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi hasil pertimbangan

dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja untuk mengambil kebijakan atau keputusan dimasa yang akan datang dan mampu untuk menerapkan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja staff atau pegawai bagian protokol dan komunikasi pimpinan.

3. Bagi Para Akademisi

Hasil penelitian diharapkan mampu memperkaya khazanah dan referensi kepustakaan di bidang pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah masukan berupa informasi pada kalangan akademisi sebagai bahan referensi bagi penulis untuk meneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi dipahami sebagai suatu proses yang terdiri atas rangkaian peristiwa atau tindakan yang berlangsung secara berurut dan saling berkaitan dalam rentang waktu tertentu (Roudhonah 2019:25). Proses ini tidak terjadi secara terpisah, melainkan membentuk alur yang sistematis dari awal hingga akhir interaksi. Komunikasi hanya dapat berlangsung apabila terdapat kesamaan pengalaman atau kesamaan makna di antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami secara relatif serupa. Dalam setiap peristiwa komunikasi, selalu terdapat pihak yang berperan sebagai sumber, yakni individu atau kelompok yang menghasilkan sekaligus menyampaikan informasi kepada pihak lain. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber dapat berupa individu maupun kelompok, seperti partai politik, organisasi, atau lembaga tertentu, yang dalam konteks ini lazim disebut sebagai komunikator.

Secara konseptual, komunikasi dipahami sebagai suatu proses penyampaian pesan antara komunikator dan komunikan yang bertujuan untuk memengaruhi aspek kognitif, afektif, maupun perilaku penerima pesan.. Definisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi tidak sekadar pertukaran informasi, melainkan juga mengandung dimensi persuasif dan perubahan sosial. Sebuah proses komunikasi akan berlangsung secara efektif dengan adanya unsur-unsur pendukung yang membentuknya, yaitu pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran atau media (*channel*), penerima (*receiver*), serta dampak atau pengaruh yang ditimbulkan

(*effect*). Unsur-unsur tersebut sering disebut sebagai elemen komunikasi yang saling terhubung dan menentukan keberhasilan proses penyampaian pesan (Cangara 2014:25). Dengan demikian, efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh keterpaduan antarunsur tersebut dalam suatu sistem yang terorganisasi.

Beberapa unsur yang terdapat di dalam komunikasi dapat dijelaskan dalam poin-poin berikut:

a. Komunikator

Dalam proses komunikasi, komunikator kerap diidentifikasi sebagai pihak yang berperan sebagai pengirim pesan, sumber informasi (*source*), atau pembuat pesan yang menjadi titik awal terjadinya interaksi komunikasi. Komunikator memiliki fungsi strategis karena menentukan isi, bentuk, serta tujuan pesan yang akan disampaikan kepada pihak lain. Berdasarkan jumlah pelakunya, komunikator dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori.

- Pertama, komunikator dapat berupa satu orang individu yang secara langsung menyampaikan pesan kepada penerima.
- Kedua, komunikator dapat terdiri atas lebih dari satu orang atau sekelompok individu yang secara kolektif bertindak sebagai penyampai informasi.
- Ketiga, komunikator juga dapat berbentuk massa, yaitu sejumlah besar individu atau institusi yang menyampaikan pesan kepada khalayak luas melalui media tertentu.

b. Pesan

Pesan merupakan segala bentuk informasi, baik yang bersifat verbal maupun nonverbal, yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima dalam suatu proses komunikasi. Dalam literatur komunikasi, pesan juga sering disebut sebagai message, content, atau informasi yang menjadi substansi utama dalam interaksi tersebut. Keberadaan pesan menjadi elemen sentral karena melalui pesanlah makna ditransmisikan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Tanpa pesan yang jelas dan terstruktur, proses komunikasi tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan.

Pesan dapat disampaikan langsung dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi. Bentuk dan isi pesan sangat beragam, tergantung pada tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Substansi pesan dapat mencakup berbagai bentuk, seperti ilmu pengetahuan, hiburan, informasi faktual, nasihat, hingga pesan yang bersifat persuasif seperti propaganda. Oleh karena itu, karakteristik suatu pesan tidak semata-mata ditentukan oleh isi yang dikandungnya, tetapi juga oleh bagaimana pesan tersebut disampaikan serta konteks sosial yang melingkupi proses komunikasi tersebut.

c. Media

Sarana atau alat yang dipakai untuk menyalurkan pesan dari komunikator kepada komunikan dalam suatu proses komunikasi disebut sebagai Media. Keberadaan media berfungsi sebagai perantara yang membantu memperlancar penyampaian informasi, terutama ketika komunikasi tidak memungkinkan dilakukan secara langsung. Dalam

praktiknya, komunikasi dapat berlangsung tanpa media, yang dikenal sebagai *non mediated communication* dan umumnya terjadi melalui interaksi tatap muka. Sebaliknya, komunikasi bermedia memanfaatkan berbagai perangkat tertentu untuk menjembatani penyampaian pesan.

Secara konseptual, media dipahami sebagai alat yang menghubungkan sumber pesan dengan penerima secara lebih luas dan terbuka. Sifat keterbukaan tersebut memungkinkan pesan diakses oleh banyak orang secara bersamaan, baik melalui visual, audio, maupun kombinasi keduanya. Melalui media, setiap individu dapat melihat, membaca, atau mendengar informasi yang disampaikan, sehingga jangkauan komunikasi menjadi lebih luas dibandingkan komunikasi interpersonal yang bersifat langsung. Maka, memilih media yang tepat menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas penyampaian pesan.

d. Komunikan

Dalam suatu proses komunikasi, komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran atau tujuan utama dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Istilah komunikan sering pula disebut sebagai khalayak, sasaran, audience, atau receiver yang merujuk pada individu maupun kelompok yang menerima informasi. Secara konseptual, karakteristik komunikan memiliki kemiripan dengan komunikator dalam hal keterlibatan aktif dalam proses pertukaran makna, meskipun peran yang dijalankan berbeda. Penyebutan yang beragam terhadap komunikan menunjukkan luasnya cakupan penerima pesan dalam berbagai konteks komunikasi.

Keberadaan penerima tidak dapat dipisahkan dari keberadaan sumber, karena penerima muncul sebagai konsekuensi logis dari adanya pihak yang mengirimkan pesan. Tidak akan ada penerima apabila tidak terdapat komunikator yang memulai proses penyampaian informasi. Oleh sebab itu, komunikasi adalah elemen yang sangat penting dalam keseluruhan proses komunikasi, sebab keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh sejauh mana pesan dapat dipahami, ditafsirkan, dan direspons oleh penerima. Maka, posisi komunikasi tidak sekadar sebagai objek pasif, melainkan pihak yang turut menentukan efektivitas interaksi komunikasi..

e. Efek/Pengaruh

Efek dalam proses komunikasi dapat dipahami sebagai perbedaan kondisi kognitif, afektif, maupun perilaku komunikasi sebelum serta sesudah menerima pesan. Dengan kata lain, efek mencerminkan perubahan yang terjadi sebagai konsekuensi dari paparan informasi komunikasi disampaikan. Perubahan tersebut menyentuh aspek pengetahuan, sikap, serta tindakan individu, tergantung pada intensitas dan kualitas pesan yang diterima. Maka, efek menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan komunikasi.

Pengaruh yang ditimbulkan oleh komunikasi juga dapat dimaknai sebagai terjadinya perubahan atau penguatan terhadap keyakinan, pemahaman, serta sikap seseorang. Dalam beberapa kasus, pesan yang diterima tidak selalu menghasilkan perubahan drastis, tetapi dapat memperkuat pandangan atau perilaku yang telah dimiliki sebelumnya. Dengan demikian, efek komunikasi tidak hanya berbentuk transformasi sikap

dan tindakan, tetapi juga dapat berupa konsolidasi atau peneguhan keyakinan yang sudah ada sebagai hasil dari proses menerima pesan.

f. Umpan Balik

Umpan balik merupakan respons yang muncul sebagai akibat dari proses komunikasi, yang pada umumnya berasal dari penerima pesan. Keberadaan umpan balik sangat bergantung pada adanya komunikasi, karena tanpa penerima tidak akan terdapat respons terhadap pesan yang disampaikan. Sementara itu, komunikasi sendiri hadir sebagai konsekuensi dari adanya komunikator yang memulai proses komunikasi. Dengan demikian, umpan balik menjadi bagian integral dari rangkaian interaksi antara sumber dan penerima dalam suatu sistem komunikasi.

Pada prinsipnya, umpan balik tidak selalu harus muncul setelah pesan sepenuhnya diterima dan dipahami oleh komunikasi. Dalam situasi tertentu, respons dapat pula dipicu oleh unsur lain seperti karakteristik pesan atau channel yang digunakan. Bahkan sebelum pesan tersampaikan secara utuh, reaksi tertentu dapat muncul sebagai akibat persepsi awal terhadap saluran atau bentuk penyampaian pesan. Fenomena tersebut menegaskan bahwa umpan balik bersifat dinamis dan tidak semata-mata ditentukan oleh penerima pesan, melainkan juga dipengaruhi oleh seluruh unsur komunikasi yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain.

2.1.2. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi dapat dijabarkan ke dalam beberapa dimensi utama yang menunjukkan peran strategisnya dalam kehidupan sosial.

1. *Mass information*, yaitu fungsi komunikasi sebagai sarana

penyampaian dan penerimaan informasi secara luas. Melalui komunikasi, individu maupun kelompok dapat berbagi pengetahuan, data, serta berbagai bentuk informasi yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Informasi tidak akan tersampaikan secara efektif dari satu pihak ke pihak lainnya apabila proses komunikasi tidak berlangsung. Dengan demikian, komunikasi merupakan syarat mendasar yang memungkinkan terjadinya penyebaran dan pertukaran informasi dalam kehidupan masyarakat.

2. *Mass education*, yaitu fungsi komunikasi sebagai instrumen pendidikan. Dalam konteks ini, komunikasi digunakan untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan, serta pemahaman individu maupun kelompok terhadap suatu hal tertentu. Fungsi ini dapat dijalankan oleh lembaga pendidikan, institusi sosial, maupun individu yang memiliki kompetensi dan keinginan untuk memberikan edukasi kepada khalayak. Dengan demikian, komunikasi berperan penting dalam proses pembentukan kapasitas intelektual masyarakat.
3. *Mass persuasion*, yaitu fungsi komunikasi sebagai sarana memengaruhi sikap dan perilaku. Komunikasi dalam fungsi ini dimanfaatkan oleh individu, kelompok, atau lembaga yang berupaya memperoleh dukungan terhadap gagasan, produk, maupun kepentingan tertentu. Praktik ini banyak ditemukan dalam dunia bisnis melalui strategi periklanan, serta dalam ranah politik dan sosial yang bertujuan membentuk opini publik. Melalui komunikasi persuasif, pesan

dirancang sedemikian rupa agar mampu memengaruhi preferensi dan keputusan penerima.

4. *Mass entertainment*, yaitu fungsi komunikasi sebagai media hiburan.

Fungsi ini diwujudkan melalui berbagai saluran seperti radio, televisi, maupun platform lain yang dikelola oleh individu atau profesional di bidang hiburan. Melalui komunikasi, masyarakat memperoleh pengalaman rekreatif yang dapat memberikan kesenangan dan relaksasi. Dengan demikian, komunikasi berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan hiburan dalam kehidupan sosial.

Fungsi komunikasi dapat dianalisis berdasarkan hubungan antara komunikator dan komunikan sebagai dua unsur utama dalam proses komunikasi. Kedua pihak tersebut harus berada dalam posisi yang saling melengkapi dan saling bergantung, sehingga tercipta interdependensi yang memungkinkan komunikasi berlangsung secara harmonis dan efektif. Kesesuaian antara penyampai pesan dan penerima pesan menjadi prasyarat penting agar proses pertukaran makna berjalan secara optimal. Apabila terjadi ketidakseimbangan di antara keduanya, maka komunikasi berpotensi mengalami hambatan atau distorsi makna. Menurut Roudhonah (2019:64), fungsi komunikasi dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian utama.

- 1) Pertama, fungsi sosial yang berkaitan dengan pengawasan lingkungan, yaitu usaha untuk mengumpulkan, usaha dalam pengolahan, produksi, serta penyebarluasan informasi mengenai berbagai peristiwa yang terjadi, baik di dalam atau di luar lingkungan masyarakat. Fungsi ini menempatkan

komunikasi sebagai sarana untuk memahami dinamika sosial serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengambil keputusan.

- 2) Kedua, fungsi korelasi, yaitu fungsi yang menghubungkan berbagai bagian dalam masyarakat untuk mencapai konsensus mengenai lingkungan yang dihadapi bersama. Fungsi ini menekankan pada proses interpretasi atau penafsiran terhadap informasi yang beredar, sehingga masyarakat dapat memahami makna suatu peristiwa secara lebih komprehensif. Melalui fungsi korelasi, komunikasi membantu membangun kesepahaman dan koordinasi sosial dalam merespons berbagai fenomena.
- 3) Ketiga, fungsi pengoperan atau transmisi sosial, yaitu proses penyampaian warisan sosial antar generasi. Fungsi ini berkaitan dengan pendidikan serta pewarisan nilai-nilai, norma, dan prinsip kehidupan yang menjadi fondasi keberlangsungan masyarakat. Melalui komunikasi, nilai-nilai tersebut dapat dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan, sehingga kesinambungan sosial tetap terjaga dari waktu ke waktu.

2.2. Komunikasi interpersonal

2.2.1. Pengertian Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dalam bentuk yang paling dominan dalam kehidupan sehari-hari karena berlangsung secara langsung dalam interaksi antarmanusia. Konsep ini memiliki beragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi sesuai dengan perspektif teoretis masing-masing. Pada dasarnya, komunikasi interpersonal merupakan suatu proses relasi

antarindividu yang berlangsung secara timbal balik, di mana setiap pihak saling memengaruhi melalui aktivitas menciptakan, menyampaikan, menerima, dan menafsirkan pesan (Suranto, 2011:5). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis dan interaktif, bukan sesuatu yang statis. Proses tersebut umumnya terjadi dalam situasi tatap muka, sehingga setiap individu dapat segera memahami respons lawan bicara, baik yang disampaikan secara verbal maupun melalui isyarat nonverbal.

Lewat beragam pendapat tersebut, secara ringkas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara pihak pengirim dan penerima yang dapat terjadi baik secara tatap muka maupun dengan bantuan media tertentu. Walaupun interaksi dapat difasilitasi oleh sarana komunikasi, bentuk yang paling umum dan dinilai paling efektif adalah komunikasi tatap muka karena memungkinkan terjadinya pemahaman bersama secara lebih mendalam. Dalam komunikasi langsung, individu dapat berinteraksi secara intensif dengan lawan bicara serta menerima umpan balik secara segera.

Penyampaian pesan dalam komunikasi interpersonal dapat dilakukan secara lisan dan tulisan. Namun demikian, komunikasi lisan memiliki keunggulan dalam hal kecepatan dan spontanitas, karena gagasan dapat disampaikan secara langsung tanpa perantara. Keunggulan ini memungkinkan proses klarifikasi dan respons berlangsung secara cepat, sehingga memperkecil potensi kesalahpahaman dalam interaksi. Komunikasi interpersonal memiliki sejumlah karakteristik utama yang membedakannya dari bentuk komunikasi lainnya.

- 1) Pertama, adanya kedekatan yang mendalam antarindividu, bukan hanya sebatas mengetahui identitas dasar seperti nama, alamat tempat tinggal, atau pekerjaan, tetapi juga memahami berbagai aspek personal lainnya.
- 2) Kedua, hubungan interpersonal ditandai oleh pola saling membutuhkan dan saling menguntungkan secara timbal balik, sebagaimana terlihat dalam relasi antara pimpinan dan bawahan yang saling bergantung dalam mencapai tujuan organisasi.
- 3) Ketiga, komunikasi interpersonal mendorong lahirnya kerja sama, yang muncul ketika individu menyadari adanya kepentingan bersama yang ingin dicapai secara simultan.

Pada dasarnya, komunikasi interpersonal merupakan proses yang melibatkan pertukaran gagasan, ide, simbol, serta informasi dalam kerangka interaksi yang aktif. Istilah proses mengandung makna adanya rangkaian aktivitas yang mencakup penciptaan pesan oleh komunikator, pengiriman pesan kepada komunikan, serta penerimaan dan penafsiran pesan tersebut. Pesan tidak muncul secara otomatis, melainkan dirancang dan disampaikan dengan tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal biasanya dilakukan oleh 2 orang yang telah memiliki tingkat kedekatan tertentu, sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran pendapat secara terbuka dan terarah. Maka, keberadaan tujuan menjadi unsur penting, karena komunikasi yang tidak memiliki orientasi atau maksud yang jelas cenderung kurang efektif dan tidak menghasilkan dampak konstruktif.

Menurut Schutz (1958), komunikasi interpersonal dapat dipahami melalui tiga dimensi utama yang berkaitan dengan perilaku antarpribadi. Teori yang

dikemukakan oleh Schutz ini berupaya menjelaskan dinamika hubungan antarindividu berdasarkan orientasi atau pandangan masing-masing individu terhadap orang lain dalam suatu interaksi sosial. Maka, perilaku interpersonal dipengaruhi juga oleh kebutuhan psikologis dan persepsi subjektif individu dalam menjalin relasi.

Salah satu dimensi yang dijelaskan oleh Schutz (1958) adalah inklusi. Inklusi merujuk pada kebutuhan seseorang untuk merasa menjadi bagian dari sebuah kelompok dan memiliki rasa saling memiliki dalam situasi sosial tertentu. Kebutuhan dasar yang melatarbelakangi dimensi ini adalah keinginan untuk membangun hubungan yang memuaskan dengan orang lain, sehingga individu merasa diterima dan diakui keberadaannya. Inklusi dapat terwujud dalam berbagai bentuk perilaku, mulai dari interaksi yang sangat intens hingga sikap menarik diri atau bahkan mengucilkan diri sepenuhnya dari lingkungan sosial. Variasi ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi individu dalam kelompok sangat dipengaruhi oleh kebutuhan akan penerimaan dan keterlibatan sosial. Adapun tipe-tipe perilaku dalam dimensi inklusi mencerminkan spektrum keterlibatan individu dalam hubungan interpersonal dapat dijelaskan lewat beberapa poin berikut:

a. Perilaku Kurang Sosial (*Under Social Behavior*)

Perilaku tersebut umumnya muncul ketika kebutuhan individu akan inklusi tidak terpenuhi secara memadai, misalnya akibat pengalaman masa kecil yang ditandai oleh perasaan diabaikan atau kurang diperhatikan oleh lingkungan keluarga. Kondisi ini dapat membentuk pola relasi sosial yang cenderung defensif pada masa dewasa. Individu yang mengalami kekurangan dalam pemenuhan

kebutuhan inklusi sering menunjukkan kecenderungan menghindari interaksi sosial, enggan terlibat dalam aktivitas kelompok, serta menjaga jarak emosional dengan orang lain. Sikap tidak peduli atau apatis terhadap lingkungan sosial juga dapat menjadi manifestasi dari kondisi tersebut. Secara umum, pola perilaku ini memperlihatkan kecenderungan menutup diri atau *introvert* dan menarik diri dari pergaulan.

Bentuk ringan dari ini dapat dilihat dari ketidakhadiran dalam pertemuan, keterlambatan yang berulang, atau kurangnya partisipasi aktif dalam forum diskusi. Tindakan-tindakan tersebut sering kali bukan sekadar bentuk ketidakdisiplinan, melainkan refleksi dari kondisi psikologis yang lebih mendalam. Pada tingkat ketidaksadaran, individu tersebut mungkin menyimpan kecemasan bahwa dirinya tidak berharga atau tidak layak untuk dihargai oleh orang lain.

b. Perilaku Terlalu Sosial (*Oversocial Behavior*)

Secara psikodinamis, perilaku terlalu sosial memiliki akar penyebab yang sama dengan perilaku kurang sosial, yakni ketidak terpenuhinya kebutuhan akan inklusi dalam hubungan interpersonal. Perbedaannya terletak pada bentuk ekspresi perilaku yang ditampilkan, di mana respons yang muncul justru berlawanan secara ekstrem. Apabila pada perilaku kurang sosial individu cenderung menarik diri, maka pada perilaku terlalu sosial individu menunjukkan kecenderungan untuk tampil secara berlebihan dalam interaksi sosial. Dalam konteks ini, perilaku yang muncul dapat bersifat exhibitionistic sebagai upaya kompensasi atas kebutuhan akan penerimaan yang belum terpenuhi.

Individu dengan kecenderungan oversocial behavior biasanya menampilkan

sikap yang mencolok, seperti berbicara dengan suara keras, berusaha terus-menerus menarik perhatian, serta memaksakan diri agar diterima dalam suatu kelompok. Selain itu, ia kerap menyebut namanya sendiri secara berulang dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat mengejutkan untuk menciptakan pusat perhatian. Pola perilaku tersebut pada dasarnya mencerminkan kebutuhan mendalam untuk diakui dan diterima oleh lingkungan sosialnya, meskipun diekspresikan melalui cara yang berlebihan dan terkadang kurang proporsional..

c. Perilaku Sosial (*Social Behavior*)

Perilaku yang umumnya berkembang pada individu sejak kanak-kanak telah memperoleh pemenuhan kebutuhan inklusi secara memadai. Individu tersebut tidak mengalami hambatan berarti dalam menjalin hubungan antarpribadi karena ia memiliki rasa percaya diri yang stabil dan perasaan diterima oleh lingkungannya. Saat bersama orang lain maupun saat sendirian sama-sama dapat memberikan kenyamanan, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi. Ia mampu berpartisipasi aktif dalam kelompok, namun juga tidak merasa terancam apabila tidak selalu terlibat dalam setiap aktivitas. Secara tidak disadari, individu ini meyakini bahwa dirinya memiliki nilai dan harga diri, serta percaya bahwa orang lain pun mengakui hal tersebut tanpa perlu menunjukkan diri secara berlebihan. Oleh sebab itu, keterlibatannya dalam aktivitas sosial terjadi secara alami karena lingkungan secara sukarela melibatkannya.

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan interaksi yang melibatkan paling sedikit dua individu dengan tujuan menyampaikan pesan dan informasi secara langsung. Proses ini memungkinkan terjadinya pertukaran makna

secara timbal balik dalam situasi komunikasi yang bersifat personal. Muhammad (2014) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran informasi antara seseorang dengan sekurang-kurangnya satu individu lain, yang pada umumnya berlangsung di antara dua orang dan memungkinkan umpan balik diperoleh secara langsung. Dengan adanya umpan balik tersebut, efektivitas komunikasi dapat segera diketahui dan disesuaikan sesuai kebutuhan interaksi. Sementara itu, Barnlund (1986) memberikan penjelasan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi antar beberapa orang dengan tatap muka dalam kondisi informal, lewat isyarat verbal dan nonverbal yang berlangsung secara timbal balik. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dipandang sebagai bentuk komunikasi paling efektif dalam memengaruhi sikap, perilaku, dan pendapat karena berlangsung secara langsung dan memungkinkan respons segera dari pihak yang terlibat.

DeVito (2019) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal *adalah the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*. Definisi tersebut menekankan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses dinamis yang melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan dengan adanya dampak serta umpan balik secara langsung. Komunikasi interpersonal senantiasa mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan hubungan antarindividu. Untuk menjaga dan memperkuat hubungan interpersonal, maka diperlukan tindakan-tindakan tertentu guna memelihara keseimbangan interaksi tersebut (Daryanto, 2016).

Dalam perspektif Islam, Harjani Hefni (2017) berpendapat bahwa komunikasi

interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang dibangun dengan bertumpu pada prinsip-prinsip ajaran Islam yang berlandaskan nilai kedamaian, keramahan, dan keselamatan. Konsep komunikasi ini menekankan dimensi etika dan spiritual yang melandasinya. Berdasarkan ajaran Al Quran dan As Sunnah, komunikasi dalam Islam diarahkan untuk membangun hubungan baik dengan diri sendiri, sesama manusia, maupun dengan Tuhan. Tujuan utamanya adalah menghadirkan suasana yang damai, penuh penghormatan, dan saling menghargai dalam setiap interaksi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam Islam tidak sekadar menjadi sarana pertukaran informasi, tetapi juga menjadi medium pembinaan akhlak dan penguatan nilai-nilai kemanusiaan. Prinsip ketaatan kepada perintah Allah dan Rasul-Nya menjadi fondasi untuk membangun komunikasi etis dan bermartabat. Setiap bentuk komunikasi yang berpotensi melukai hati, merusak perasaan, atau menimbulkan kebencian dipandang bertentangan dengan nilai Islam.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi manusia yang melibatkan dua orang atau lebih, di mana terjadi pertukaran pesan secara langsung dan utuh antara komunikator dan komunikan. Proses ini mencakup pengiriman, penerimaan, serta interpretasi pesan yang memungkinkan terjadinya partisipasi aktif dari masing-masing pihak. Komunikasi interpersonal bertujuan membangun pemahaman bersama dan memengaruhi sikap maupun perilaku secara terukur. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan sosial yang efektif, harmonis, dan berorientasi pada tujuan tertentu.

2.2.2. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Bienvenu (1971) berpendapat kualitas komunikasi interpersonal begitu dipengaruhi oleh konsep diri yang dimiliki oleh seseorang, karena persepsi terhadap diri sendiri akan menentukan cara seseorang berinteraksi dengan orang lain. Selain konsep diri, kemampuan mendengarkan secara aktif terhadap isi pesan, keterampilan mengekspresikan pikiran secara jelas, serta kemampuan mengendalikan emosi, khususnya kemarahan, merupakan faktor-faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Unsur yang tidak kalah penting adalah adanya kemauan atau intensi untuk menjalin komunikasi secara baik dan konstruktif. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang berkualitas tidak hanya bergantung pada teknik penyampaian pesan, tetapi juga pada kesiapan psikologis individu yang terlibat di dalamnya.

Rakhmat (2001) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian energi, gelombang suara, atau simbol dari satu pihak kepada pihak lain yang mengandung makna tertentu. Komunikasi dipahami sebagai aktivitas penyampaian pesan melalui lambang-lambang bermakna yang merepresentasikan perpaduan antara pikiran dan perasaan, seperti ide, informasi, keyakinan, harapan, maupun ajakan. Pesan tersebut disampaikan oleh seseorang kepada orang lain dalam rangka menciptakan pemahaman bersama.

Terlepas dari bentuknya, tujuan utama komunikasi adalah memberikan pengaruh terhadap sikap, pandangan, atau perilaku penerima pesan sesuai dengan maksud yang ingin dicapai oleh komunikator. Maka, komunikasi berfungsi

sebagai instrumen pembentukan persepsi dan perubahan perilaku.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian pesan dari satu individu kepada individu lain atau kepada kelompok kecil yang memungkinkan terjadinya dampak serta umpan balik secara langsung. Interaksi ini berlangsung secara dinamis karena setiap pihak yang terlibat dapat segera memberikan respons terhadap pesan yang diterima. Dengan adanya umpan balik yang bersifat langsung, proses komunikasi menjadi lebih efektif dalam membangun pemahaman bersama.

Barnlund (2017) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal umumnya terjadi dalam tatap muka pada kondisi sosial yang bersifat informal. Dalam konteks tersebut, individu-individu saling berinteraksi dan fokus pada pertukaran isyarat verbal maupun nonverbal secara timbal balik. Pertukaran ini mencerminkan adanya proses saling memengaruhi antara para pelaku komunikasi, sehingga komunikasi interpersonal menjadi sarana penting dalam membentuk hubungan sosial yang bermakna.

Afriyadi (2015) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal terjadi antara dua individu, sehingga pemahaman terhadap komunikasi antarpribadi tidak dapat dilepaskan dari dimensi psikologis yang melatarbelakanginya. Setiap individu membawa makna subjektif terhadap hubungan yang dijalani, sehingga proses komunikasi selalu dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman personal masing-masing.

Menurut Everett M. Rogers yang dikutip dalam Liliweri (1997), komunikasi yang memanfaatkan saluran interpersonal memiliki sejumlah karakteristik khas. Ciri-ciri tersebut meliputi arus pesan yang berlangsung dua arah, situasi komunikasi yang

memungkinkan terjadinya dialog secara timbal balik, serta tingginya tingkat umpan balik yang dapat diperoleh secara langsung. Selain itu, komunikasi interpersonal dinilai lebih efektif dalam mengurangi selektivitas penerima pesan karena interaksi terjadi secara lebih personal dan terfokus. Meskipun jangkauan khalayaknya relatif terbatas sehingga proses penyebaran informasi berlangsung lebih lambat, jenis komunikasi ini memiliki potensi dampak yang kuat, terutama dalam memengaruhi dan mengubah sikap penerima pesan. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki kekuatan dalam membangun pengaruh yang mendalam meskipun jangkauannya tidak seluas komunikasi massa.

Pada konteks organisasi, komunikasi interpersonal merupakan instrumen utama untuk memperbaiki dan memperkuat hubungan kerja antaranggota. Ketidakhadiran komunikasi yang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berpotensi mengganggu stabilitas organisasi apabila tidak segera diatasi. Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang berjalan secara efektif mampu membuat suasana kerja yang menunjukkan keharmonisan dan kondusif, sehingga mendukung produktivitas organisasi. Rochmah (2011) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses sosial di mana individu-individu saling memengaruhi, dan bentuk komunikasi ini dinilai paling berdampak dan efektif dalam memberikan perubahan terhadap sikap, pendapat, maupun perilaku seseorang secara langsung.

Bienvenue (1971) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal mencakup 5 (lima) aspek utama yang menjadi indikator kualitas interaksi antarpribadi.

- 1) Pertama, *self-concept* yaitu cara pandang holistik terhadap dirinya sendiri,

meliputi persepsi tentang pengalaman emosional, kemampuan, kondisi fisik, serta relasinya dengan lingkungan terdekat. Konsep diri yang positif akan mendorong individu untuk berkomunikasi secara lebih percaya diri dan terbuka.

- 2) Kedua, *ability*, yakni kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik, karena mendengarkan secara aktif merupakan fondasi penting dalam membangun pemahaman timbal balik.
- 3) Ketiga, *skill expression*, yaitu keterampilan dalam mengekspresikan pikiran dan ide secara jelas dan sistematis agar dapat dipahami oleh lawan bicara.
- 4) Keempat, *emotion*, merujuk kepada kemampuan individu saat mengelola dan mengendalikan emosi secara konstruktif sehingga komunikasi tidak terganggu oleh ledakan perasaan negatif.
- 5) Kelima, *self disclosure*, yaitu kesediaan untuk membuka diri secara jujur dan terbuka dalam berkomunikasi dengan orang lain, dengan tujuan memperkuat dan memelihara hubungan interpersonal.

DeVito (2019) menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal juga ditentukan pada beberapa aspek penting yang dijelaskan oleh beberapa pakar komunikasi, yaitu:

- 1) Pertama, *openness* atau keterbukaan, yang tercermin dalam kesediaan individu untuk bersikap transparan dalam interaksi serta kejujuran dalam merespons setiap stimulus yang diterima.
- 2) Kedua, *empathy*, kemampuan memahami dan merasakan perasaan orang

lain, sehingga tercipta kedekatan emosional dalam komunikasi.

3) Ketiga, *supportiveness* atau dukungan, yang menunjukkan adanya suasana yang mendukung berlangsungnya komunikasi secara efektif, baik dukungan yang dinyatakan secara verbal maupun yang tersirat melalui sikap dan tindakan.

4) Keempat, *positiveness* atau sikap positif, yakni kecenderungan individu untuk memandang dirinya dan orang lain secara positif, yang pada akhirnya mendorong partisipasi aktif serta menciptakan suasana komunikasi yang kondusif dan harmonis.

a. *Equality* (Kesetaraan)

Komunikasi interpersonal akan berlangsung secara lebih efektif apabila dibangun dalam suasana yang setara, yakni ketika kedua belah pihak secara implisit saling mengakui nilai dan kontribusi masing-masing. Kesetaraan tersebut tercermin dalam adanya penghargaan timbal balik, di mana setiap individu dipandang memiliki peran, manfaat, serta sesuatu yang bermakna untuk disumbangkan dalam interaksi. Prinsip ini menuntut adanya penghargaan positif tanpa syarat terhadap individu lain, sebagaimana dikemukakan oleh Liliweri (1991). Dengan demikian, komunikasi interpersonal bukan sekadar pertukaran pesan, melainkan proses sosial yang memungkinkan individu-individu yang terlibat saling memengaruhi dan membentuk pemahaman bersama.

Berdasarkan berbagai aspek yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini menggunakan kerangka aspek komunikasi interpersonal yang dikemukakan Bienvenue (1971). Dalam pandangannya, komunikasi interpersonal mencakup 5

(lima) dimensi utama, yaitu *self-concept*, *ability*, *skill expression*, *coping with emotion*, dan *self-disclosure*. Kelima aspek tersebut dipandang relevan untuk mengukur kualitas komunikasi interpersonal secara komprehensif. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut menjadi dasar penyusunan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengkaji variabel komunikasi interpersonal dalam studi ini.

2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Harapan dan Syarwani (2014) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konsep Diri

Konsep diri dijelaskan sebagai keseluruhan pikiran, keyakinan, pendirian serta ide yang dimiliki individu mengenai dirinya sendiri, serta berpengaruh terhadap cara individu tersebut berinteraksi dengan komunikan (Stuart dan Sundeen, 1998). Konsep ini mencakup persepsi mengenai sifat-sifat personal, kemampuan yang dimiliki, pola interaksi dengan lingkungan sosial, nilai-nilai yang terbentuk melalui pengalaman, serta tujuan dan aspirasi hidup yang ingin dicapai. Maka, konsep diri bagaimana individu memposisikan dirinya pada konteks sosial yang lebih luas.

Pada komunikasi interpersonal, konsep diri memberikan peranan yang sangat penting disebabkan karena konsep ini memengaruhi cara seseorang menyampaikan dan menerima pesan. Konsep diri yang negatif dapat menghambat perkembangan potensi individu, seperti munculnya rasa tidak percaya diri, ketakutan untuk mencoba hal baru, kecenderungan menghindari tantangan, rasa takut gagal maupun takut berhasil, serta sikap pesimis yang berlebihan. Di lain sisi, seseorang yang

punya konsep diri positif cenderung menunjukkan sikap optimis, berani mengambil risiko, percaya pada kemampuan diri, serta memiliki keberanian untuk menetapkan tujuan hidup secara jelas. Individu tersebut juga lebih mudah membangun relasi interpersonal yang sehat karena memandang dirinya sebagai pribadi yang bernilai dan mampu berkontribusi secara konstruktif.

2. Membuka Diri

Membuka diri merupakan respons individu terhadap situasi yang dihadapi dengan cara menyampaikan informasi yang relevan, termasuk pengalaman masa lalu yang dapat membantu pemahaman dalam konteks saat ini (Johnson, 1990). Tindakan membuka diri berarti berbagi perasaan, pemikiran, serta tanggapan terhadap peristiwa atau pernyataan yang dialami. Melalui proses ini, individu tidak hanya menyampaikan informasi faktual, tetapi juga mengungkapkan dimensi emosional yang menyertai pengalaman tersebut. Semakin seseorang bersedia membuka diri dalam komunikasi interpersonal, semakin besar peluang untuk memahami kelebihan dan kekurangan diri sendiri.

Proses *self-disclosure* pada komunikasi interpersonal dijelaskan oleh 2 (dua) karakteristik utama, yaitu sikap terbuka kepada orang lain dan kesediaan untuk menerima keterbukaan dari pihak lain (Johnson, 1990). Kedua aspek tersebut idealnya berlangsung secara simultan sehingga tercipta hubungan yang saling percaya dan transparan. Dengan adanya keterbukaan timbal balik, hubungan interpersonal akan berkembang secara lebih mendalam dan autentik. Selain itu, keterbukaan juga membantu individu membangun rasa percaya diri dan sikap saling menghargai dalam interaksi sosial.

3. Percaya Diri

Efektivitas komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan diri individu. Seseorang yang memiliki rasa percaya diri yang rendah umumnya cenderung menarik diri dari situasi komunikasi karena diliputi kekhawatiran terhadap kemungkinan penilaian negatif, celaan, maupun kritik dari pihak lain. Sikap tersebut dapat menyebabkan individu lebih memilih diam dan pasif dalam interaksi sosial, sehingga peluang untuk berkembang menjadi terbatas. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menumbuhkan perasaan gagal dan ketidakmampuan dalam berbagai aktivitas yang dijalani.

Pengembangan kepercayaan diri dapat dilakukan melalui keterlibatan aktif dalam berbagai kegiatan sosial atau pelatihan yang memungkinkan interaksi dengan banyak orang. Johnson (1990) menyatakan bahwa pengalaman-pengalaman tersebut dapat membantu individu merumuskan strategi dalam membangun rasa percaya diri dalam hubungan interpersonal. Melalui latihan dan pengalaman yang berkelanjutan, individu dapat meningkatkan keberanian dalam berkomunikasi, mengelola kecemasan sosial, serta memperkuat keyakinan terhadap kemampuan dirinya. Dengan demikian, kepercayaan diri menjadi dasar yang penting dalam membentuk komunikasi interpersonal yang efektif.

2.2.4. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Muhammad (2014) mengemukakan bahwa, komunikasi interpersonal memiliki enam tujuan utama yang menunjukkan peran strategisnya dalam kehidupan manusia, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pertama, menemukan diri sendiri, yakni melalui komunikasi interpersonal

individu memperoleh kesempatan untuk membicarakan hal-hal yang disukai serta aspek-aspek personal yang melekat pada dirinya. Saat pengalaman dan pandangan kepada orang lain, seseorang dapat memperoleh perspektif baru yang memperkaya pemahaman tentang dirinya sendiri.

- 2) Kedua, menemukan dunia luar, yaitu memungkinkan individu untuk memahami lingkungan, orang lain, serta realitas sosial yang mengitarinya secara lebih mendalam melalui interaksi langsung.
- 3) Ketiga, komunikasi interpersonal berperan dalam memelihara hubungan yang bermakna, karena melalui interaksi tersebut relasi yang berkualitas dapat dibangun dan dipertahankan. Sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial, manusia memiliki kebutuhan fundamental untuk menjalin kedekatan dan keterhubungan dengan sesama.
- 4) Keempat, mengubah sikap dan tingkah laku, di mana banyak interaksi interpersonal dilakukan dengan tujuan memengaruhi pandangan maupun perilaku pihak lain melalui dialog dan pertukaran gagasan.
- 5) Kelima, untuk bermain dan memperoleh kesenangan, yang mencakup aktivitas komunikasi yang bersifat rekreatif seperti berbincang santai, berdiskusi mengenai hobi, atau berbagi cerita tentang kegiatan akhir pekan.
- 6) Keenam, untuk membantu, yaitu memberikan saran, nasihat, serta dukungan dalam interaksi sehari-hari yang bertujuan memperkuat hubungan dan menyelesaikan permasalahan.

Selain tujuan tersebut, komunikasi interpersonal juga memiliki sejumlah fungsi penting dalam kehidupan sosial.

- 1) Pertama, fungsi sosial, alasannya adalah karena komunikasi selalu berlangsung dalam konteks sosial yang melibatkan interaksi antarindividu.
- 2) Kedua, fungsi pengambilan keputusan, sebab banyak keputusan dalam kehidupan diambil melalui proses komunikasi dengan mendengarkan pendapat, pengalaman, serta gagasan dari orang lain.
- 3) Ketiga, fungsi memelihara dan membangun hubungan harmonis menjadi kebutuhan dasar semua manusia sebagai makhluk sosial untuk membentuk relasi yang positif dan berkelanjutan.
- 4) Keempat, fungsi memengaruhi sikap dan tingkah laku, karena setiap pesan yang diterima oleh komunikan pada dasarnya mengandung potensi pengaruh. Komunikasi merupakan suatu fenomena pengalaman yang dapat membentuk persepsi, sikap, serta tindakan individu dalam kehidupan sehari-hari.

2.2.5. Model Hubungan Komunikasi Interpersonal

Beberapa model hubungan dalam komunikasi interpersonal dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Model pertukaran sosial. Menjelaskan bahwa pola hubungan antarindividu yang berlangsung mengikuti prinsip transaksional, di mana setiap pihak secara implisit mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dalam suatu hubungan. Pada sudut pandang pertukaran sosial, ketika seseorang menjalin relasi interpersonal, ia cenderung melakukan evaluasi terhadap manfaat atau hasil yang diperoleh dari interaksi

tersebut. Hubungan akan dipertahankan apabila dirasakan memberikan keuntungan, baik secara emosional, sosial, maupun material, dan sebaliknya dapat merenggang apabila dinilai merugikan.

- 2) Model peranan. Hubungan interpersonal akan berjalan harmonis jika semua orang menjalankan peran sesuai dengan ekspektasi sosial yang melekat padanya. Keharmonisan hubungan ditandai oleh adanya kesesuaian antara perilaku individu dengan tuntutan peran yang diembannya. Konflik dapat muncul apabila terjadi ketidaksesuaian antara harapan peran dan pelaksanaan peran, atau ketika individu mengalami konflik peran dalam situasi tertentu.
- 3) Model permainan. Model ini menggambarkan bahwa hubungan interpersonal dapat dianalogikan seperti suatu permainan sosial yang memiliki aturan dan pola tertentu. Dalam konteks kehidupan rumah tangga maupun masyarakat, keharmonisan relasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana individu menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan peran sosialnya. Kesesuaian antara sikap orang dewasa, orang tua, maupun anggota masyarakat lainnya dengan norma dan kodrat perannya menjadi faktor penentu stabilitas hubungan.
- 4) Model interaksional. Menjelaskan bahwa hubungan interpersonal dipahami sebagai suatu proses interaksi yang dinamis dan berkelanjutan. Setiap individu yang terlibat dalam interaksi membawa tujuan, harapan, kepentingan, serta kondisi emosional tertentu seperti rasa suka, tidak suka, tertekan, atau bebas. Seluruh faktor tersebut

memengaruhi jalannya komunikasi dan kualitas hubungan yang terbangun. Dengan demikian, hubungan interpersonal tidak bersifat statis, melainkan terus berkembang sesuai dengan dinamika interaksi yang terjadi.

2.3. Pimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu hubungan timbal balik antara pemimpin dan bawahan yang di dalamnya terdapat proses saling memengaruhi guna mewujudkan perubahan nyata sesuai dengan tujuan bersama. Konsep kepemimpinan dipahami sebagai tahapan pengarahan serta proses mempengaruhi anggota kelompok untuk menjalankan tugas-tugas tertentu (Oemar, 2005:168). Dengan demikian, kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan posisi formal, tetapi juga mencerminkan dinamika interaksi yang berorientasi pada pencapaian sasaran kolektif.

Pimpinan adalah individu yang memiliki kompetensi dalam memimpin serta kemampuan memengaruhi pendapat atau sikap orang lain maupun kelompok tanpa harus selalu menjelaskan alasan secara eksplisit. Kepemimpinan dapat dimaknai sebagai perilaku yang diarahkan pada tujuan tertentu, yang bertujuan memengaruhi aktivitas anggota kelompok agar bekerja secara simultan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Maka, kepemimpinan mencerminkan pola relasi yang sarat dengan pengaruh dan koordinasi.

Terry (1983:3) berpendapat, kepemimpinan merupakan kegiatan memengaruhi orang-orang agar bersedia untuk bersama-sama berusaha mencapai tujuan bersama. Secara konseptual, kepemimpinan dijelaskan sebagai *pattern* atau

pola *relationship* atau hubungan antara individu yang memanfaatkan wewenang dan pengaruh untuk mendorong kerja sama kelompok. Seorang pemimpin tidak hanya mengarahkan, tetapi juga menginspirasi serta menumbuhkan semangat kolektif dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Kemampuan untuk mengajak orang lain bergerak dengan antusiasme menjadi indikator penting efektivitas kepemimpinan.

Dalam praktik organisasi, pemimpin berperan sebagai leader yang bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan serta keberlangsungan kinerja tim. Keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan menjadi salah satu pendekatan yang dapat memperkuat rasa memiliki terhadap organisasi. Melalui partisipasi aktif, karyawan diberi ruang untuk menyampaikan ide, pendapat, dan gagasan demi kemajuan perusahaan. Selain itu, pembinaan hubungan kerja yang bersifat kekeluargaan dapat mendorong terciptanya kerja sama yang harmonis di lingkungan organisasi.

Kualitas pekerjaan dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan. Keahlian teknis serta inisiatif individu dalam melaksanakan tugas tanpa harus menunggu instruksi merupakan indikator penting profesionalisme. Organisasi atau perusahaan perlu menciptakan suasana kerja kondusif guna meningkatkan semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja yang mendukung akan berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Tugas seorang pemimpin mencakup kemampuan menyelesaikan

permasalahan secara efektif serta mengelola konflik hingga mencapai titik konstruktif tanpa menimbulkan keretakan yang merugikan. Proses tersebut mengandung risiko yang tidak ringan dan menuntut karakter kepemimpinan yang kuat. Seorang pemimpin ideal harus memiliki jiwa dinamis, kreatif, berani mengambil keputusan, bertanggung jawab, serta berdedikasi tinggi. Dalam konteks kepemimpinan modern, pemimpin juga dituntut mampu mendorong bawahan untuk berpikir mandiri, mengemukakan ide-ide baru, serta menerima keberagaman pandangan secara terbuka.

Kepemimpinan senantiasa melibatkan interaksi antara pemimpin dan anggota dalam suatu situasi kelompok atau organisasi tertentu. Di dalamnya terdapat pembagian kekuasaan, mekanisme pengaruh terhadap bawahan, serta orientasi yang jelas terhadap tujuan yang hendak dicapai. Seorang pimpinan memiliki pengaruh signifikan dalam organisasi karena ia berperan dalam memengaruhi, membujuk, memotivasi, dan mengoordinasikan anggota agar bergerak menuju sasaran bersama. Dengan demikian, kepemimpinan menjadi faktor sentral dalam menentukan arah dan keberhasilan organisasi.

1. Peran Pimpinan

Peran pimpinan dalam organisasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa dimensi utama.

- 1) Pertama, peran hubungan antarperorangan, di mana pemimpin berfungsi sebagai figur teladan, pembangun tim, pelatih, direktur, mentor, sekaligus konsultan bagi bawahannya. Dalam kapasitas ini, pemimpin tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga membentuk

budaya kerja serta memperkuat kohesi tim.

- 2) Kedua, peran informasional, yang mencakup fungsi sebagai monitor, penyebar informasi, dan juru bicara organisasi. Sebagai monitor, pemimpin mengamati dan mengumpulkan informasi yang relevan, kemudian mendistribusikannya secara tepat kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
- 3) Ketiga, peran pengambilan keputusan, yang meliputi penanganan gangguan, pengalokasian sumber daya, serta pelaksanaan negosiasi dalam berbagai situasi strategis.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan seorang pemimpin pada dasarnya memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku bawahan dalam melaksanakan tugas. Produktivitas kerja para karyawan sangatlah dipengaruhi oleh motivasi yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal, termasuk lingkungan kerja yang kondusif. Dalam konteks ini, pemimpin dituntut memiliki kemampuan untuk memengaruhi dan memotivasi karyawan agar dapat bekerja secara optimal. Thoah (2010:42) menyatakan bahwa melalui kepemimpinan, seorang pemimpin memiliki kemampuan untuk membentuk persepsi bawahan sekaligus meningkatkan motivasi kerja mereka. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan, sehingga bawahan memahami arah dan tujuan pekerjaannya. Selain itu, pemimpin juga berperan dalam mengarahkan bawahan agar fokus pada pencapaian tujuan organisasi. Upaya tersebut turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja serta mendorong pelaksanaan tugas secara lebih efektif dan produktif.

Kepemimpinan dipahami sebagai kemampuan untuk memengaruhi suatu kelompok dalam rangka menggapai sasaran yang ditetapkan. Keberhasilan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi merupakan refleksi langsung dari tingkat kinerja yang dimilikinya. Maka, gaya kepemimpinan punya kontribusi besar dalam memberikan peningkatan kinerja karyawan. Pemimpin yang mampu mengelola dinamika tim secara efektif akan membentuk lingkungan kerja yang berorientasi pada hasil.

Peranan pimpinan juga bersifat interpersonal, yang menuntut keterampilan manusiawi atau human skill yang memadai. Keterampilan ini sangat penting karena dalam menjalankan fungsi kepemimpinan, seorang pemimpin berinteraksi tidak hanya dengan staf internal, tetapi juga dengan berbagai pihak yang berkepentingan atau stakeholder, baik di dalam maupun di luar organisasi. Peran interpersonal tersebut tampak dalam pola perilaku kepemimpinan yang dapat berorientasi pada tugas maupun berorientasi pada bawahan. Efektivitas kepemimpinan dipengaruhi oleh beberapa faktor situasional, antara lain kualitas hubungan antara pemimpin dan bawahan, derajat struktur atau susunan tugas yang diemban, serta posisi kekuasaan yang dimiliki pemimpin dalam organisasi. Ketiga aspek ini menentukan sejauh mana gaya kepemimpinan dapat dijalankan secara efektif dalam situasi tertentu.

2.4. Kinerja Pegawai

1. Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris, yaitu *work performance* atau *job performance*, yang mengacu pada tingkat keberhasilan

individu dalam mencapai hasil kerja tertentu. Kamus Besar Bahasa Indonesia memaknai kinerja sebagai capaian atau prestasi yang ditunjukkan melalui kemampuan kerja seseorang (Depdiknas, 2005). Istilah ini berpadanan dengan kata *performance* yang dalam penggunaan sehari-hari kerap diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi *performa* (Wirawan, 2009). Dengan demikian, kinerja dapat dipahami sebagai manifestasi nyata dari kapasitas individu dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang melekat pada perannya.

Penilaian kinerja hanya dapat dilakukan apabila terdapat kriteria atau standar keberhasilan yang jelas sebagai tolok ukur. Tanpa adanya tujuan dan target yang terukur, maka tingkat keberhasilan individu maupun organisasi tidak dapat dievaluasi secara objektif. Moeheriono (2012) menjelaskan bahwa *performance measurement* merupakan proses evaluasi terhadap perkembangan pelaksanaan pekerjaan dalam rangka menggapai tujuan dan sasaran pengelolaan SDM. Proses ini mencakup penilaian terhadap kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang, jasa, maupun informasi secara efisien dan efektif. Maka, pengukuran kinerja berfungsi untuk menilai sejauh mana aktivitas kerja memberikan kontribusi terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, penilaian kinerja menjadi instrumen strategis yang penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional berjalan selaras dengan rencana dan arah kebijakan organisasi.

Kinerja erat kaitannya dengan pencapaian hasil kerja individu dalam menjalankan tugas berdasarkan kesungguhan, kecakapan, pengalaman, serta penggunaan waktu yang efektif (Hasibuan, 2003). Helfert (1996) memandang

kinerja sebagai gambaran menyeluruh mengenai kondisi perusahaan dalam periode tertentu, yang dipengaruhi oleh aktivitas operasional dan pemanfaatan sumber daya. Dengan demikian, kinerja tidak hanya mencerminkan capaian individual, tetapi juga menunjukkan tingkat efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Sagala (2006) menyatakan, kinerja merupakan perwujudan konkret hasil karya institusi yang mencerminkan ukuran keberhasilan setelah melalui evaluasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Usman (2010) juga menekankan bahwa kinerja merupakan padanan istilah performance yang sering diartikan sebagai unjuk kerja atau penampilan kerja. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, kinerja dapat disimpulkan sebagai kemampuan atau prestasi kerja yang ditunjukkan pegawai untuk menghasilkan output secara optimal sesuai tanggung jawabnya.

Dalam konteks profesi pendidikan, kinerja berkaitan dengan kompetensi khusus yang tidak dapat dilakukan oleh sembarang individu di luar bidangnya (Uno, 2008). Asmani (2012) memandang pendidik sebagai figur teladan bagi peserta didik dan masyarakat, sedangkan Sudirman (1994) menekankan peran manusiawi dalam proses pembelajaran yang berkontribusi terhadap pembentukan sumber daya manusia. Dengan demikian, profesionalitas tenaga pendidik menuntut peran yang efektif sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat. Kinerja dalam konteks ini mencerminkan sejauh mana seorang profesional menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara optimal.

Kinerja pegawai bisa diartikan sebagai pencapaian kerja yang dinilai berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan, baik sebagai pendidik,

inovator, manajer, administrator, supervisor, maupun motivator. Penilaian tersebut dapat dilakukan oleh lembaga internal maupun eksternal untuk memastikan kualitas profesionalitas yang ditunjukkan. Penampilan kerja yang baik tercermin dari kemampuan akademik dan profesional, termasuk kecakapan dalam mengelola pembelajaran dan membimbing peserta didik secara efektif. Matinis Yamin dan Maisah (2010) menjelaskan bahwa kinerja mencakup seluruh aktivitas tenaga pengajar, mulai dari persiapan sebelum mengajar, pelaksanaan pembelajaran, hingga evaluasi setelah kegiatan berlangsung. Zadjuli (2004) menambahkan bahwa dalam perspektif Islam, kinerja religius dapat diukur dari niat bekerja karena Allah serta penerapan norma syariah secara menyeluruh dalam aktivitas kerja.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dinilai berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Penilaian kinerja bertujuan untuk mengukur tingkat profesionalitas serta kontribusi individu dalam mewujudkan visi dan misi lembaga. Kinerja yang baik menunjukkan adanya kesesuaian antara peran, tanggung jawab, dan hasil kerja yang dicapai. Dengan demikian, kinerja menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas individu maupun organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan..

2. Hakikat Kinerja Pegawai

Pada hakikatnya, pegawai dalam konteks pendidikan memikul tanggung jawab utama berupa kegiatan mendidik, membimbing, mengajar, mengarahkan, melakukan penilaian, memberikan pelatihan, hingga melaksanakan evaluasi

terhadap peserta didik. Rangkaian tugas tersebut menunjukkan bahwa peran yang dijalankan bukan sekadar administratif, melainkan mencerminkan fungsi profesional dalam proses pembentukan dan pengembangan individu. Dengan demikian, kedudukannya dapat dipahami sebagai pendidik yang menjalankan tugas secara profesional sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan. Profesionalitas tersebut tercermin dari kewajiban untuk merencanakan pembelajaran secara sistematis, melakukan proses pembelajaran bermutu, melakukan penilaian serta menjalankan evaluasi terhadap hasil belajar. Dengan demikian, tugas pokok seorang pendidik tidak hanya terletak pada penyampaian materi, tetapi juga pada keseluruhan proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran yang terintegrasi.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja individu dalam menjalankan dan menuntaskan tugas serta tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan peran profesionalnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, kinerja pegawai dapat dipahami sebagai capaian kerja yang ditunjukkan ketika melaksanakan tugas utama maupun tugas tambahan yang melekat pada jabatan tersebut. Aktivitas tersebut meliputi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan proses belajar mengajar, hingga pelaksanaan evaluasi pembelajaran sebagai bagian dari tanggung jawab profesional. Maka, kinerja mencerminkan tingkat kompetensi dan kesungguhan individu dalam menjalankan peran yang diembannya.

Hosaini (2021) menjelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan kemampuan

yang tercermin dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Suatu kinerja dinilai memuaskan apabila hasil yang didapat sesuai standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, pencapaian target kerja menjadi indikator utama dalam menilai kualitas performa individu. Glasman (Supardi, 2012) menegaskan, kinerja tidak hanya dinilai berdasarkan hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga dari perilaku yang ditunjukkan selama proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung. Dalam konteks pendidikan, kinerja pegawai dapat diidentifikasi melalui kualitas proses pembelajaran yang dilaksanakan serta dampaknya terhadap hasil belajar peserta didik. Oleh karena itu, penilaian kinerja dalam bidang pendidikan mencakup aspek proses dan hasil secara simultan.. Kinerja yang berkualitas akan tercermin pada peningkatan prestasi dan perkembangan peserta didik secara optimal.

Secara umum, kinerja pegawai mencakup beberapa aspek utama, yaitu aspek perencanaan pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, serta aspek penilaian atau evaluasi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan dalam praktik profesional. Apabila pegawai mampu mengimplementasikan ketiga aspek tersebut secara produktif dan konsisten, maka dapat dikatakan bahwa ia memiliki kompetensi yang tinggi serta tingkat kinerja yang optimal. Dengan demikian, hakikat kinerja pegawai terletak pada integrasi antara kemampuan, tanggung jawab, dan hasil kerja yang dicapai secara terukur.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kinerja pegawai

Mangkuprawira dan Vitayala (2008) memberikan penjelasan bahwa kinerja merupakan konstruksi multidimensi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang

saling berkaitan.

- 1) Faktor personal atau individual, yang meliputi aspek-aspek internal seperti tingkat pengetahuan, keterampilan, kapasitas kemampuan, rasa percaya diri, dorongan motivasi, serta komitmen yang melekat pada diri masing-masing individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, yang berkaitan dengan mutu dan kualitas manajer atau team leader dalam memberikan arahan yang jelas, dukungan yang konstruktif, dorongan semangat, serta pembinaan kerja kepada bawahannya.
- 3) Faktor tim, yang merefleksikan sejauh mana dukungan antaranggota terbangun secara positif, adanya kepercayaan satu sama lain, tingkat kekompakan, serta solidaritas yang terjaga dalam kelompok kerja.
- 4) Faktor sistem, yang mencakup mekanisme atau sistem kerja yang diterapkan serta ketersediaan sarana dan fasilitas yang disiapkan pimpinan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- 5) Faktor kontekstual atau situasional, yang berhubungan dengan dinamika tekanan maupun perubahan lingkungan, baik yang bersumber dari internal organisasi maupun faktor eksternal, yang berpotensi memengaruhi performa individu dalam bekerja.

Mangkunegara dan Prabu (2017) menyatakan, kinerja pegawai mendapatkan pengaruh dari 2 (dua) faktor utama, yaitu kemampuan dan motivasi. Faktor kemampuan terdiri atas potensi intelektual seperti *Intelligence Quotient* dan keterampilan praktis yang dimiliki individu. Seseorang dengan latar belakang

pendidikan yang sesuai dan keterampilan yang memadai cenderung lebih mudah mencapai hasil kerja yang optimal. Sementara itu, motivasi merupakan dorongan internal yang mendorong individu untuk bertindak dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Ahmad, 2017). Motivasi berperan penting dalam menentukan intensitas dan konsistensi usaha yang dilakukan individu dalam menyelesaikan tugasnya.

Ahmad (2017) juga mengelompokkan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ke dalam dua kategori, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kecerdasan, keterampilan, bakat, kemampuan dan minat, kesehatan, serta kepribadian. Kecerdasan berperan dalam mendukung penyelesaian tugas yang kompleks. Keterampilan dan kecakapan dipengaruhi oleh pengalaman dan pelatihan. Kesesuaian antara bakat dan pekerjaan akan meningkatkan efektivitas kerja. Kemampuan yang didukung minat tinggi akan menciptakan ketenangan dan produktivitas. Kesehatan fisik dan mental turut menentukan kelancaran pekerjaan. Kepribadian yang stabil mempermudah adaptasi terhadap lingkungan kerja dan interaksi sosial.

Faktor eksternal mencakup lingkungan keluarga, lingkungan kerja, komunikasi dengan pimpinan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Kondisi keluarga yang harmonis dapat meningkatkan semangat kerja, sedangkan konflik keluarga berpotensi menurunkan produktivitas. Lingkungan kerja yang kondusif, aman, dan memberikan peluang pengembangan karier mendorong individu bekerja secara optimal. Komunikasi yang efektif antara pegawai dan pimpinan mencegah terjadinya kesalahpahaman. Selain itu, fasilitas kerja yang memadai mendukung peningkatan kinerja, khususnya dalam pelaksanaan tugas profesional.

Davies (1987) mengemukakan bahwa terdapat empat fungsi umum yang mencerminkan ciri kinerja, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengawasi.

- 1) Merencanakan berarti menetapkan tujuan yang hendak dicapai.
- 2) Mengorganisasikan berkaitan dengan pengaturan dan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien.
- 3) Memimpin berarti memotivasi dan mendorong anggota agar mencapai target yang ditetapkan.
- 4) Mengawasi bertujuan memastikan bahwa seluruh fungsi berjalan sesuai rencana serta melakukan evaluasi apabila tujuan belum tercapai.

Wibowo (2007:7) menegaskan bahwa kinerja tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga mencakup proses bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Kinerja berhubungan dengan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain kemampuan teknis, semangat kerja menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat performa individu. Oleh karena itu, penilaian kinerja harus dilakukan secara sistematis dan periodik berdasarkan standar yang telah ditetapkan organisasi. Evaluasi yang terstruktur memungkinkan organisasi menilai capaian individu secara objektif serta merumuskan langkah perbaikan yang diperlukan untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

4. Faktor-Faktor Kinerja

Beberapa faktor yang memengaruhi kinerja (dalam bentuk hasil kerja maupun perilaku kerja) dapat diidentifikasi dalam beberapa aspek utama.

- 1) Pertama, kemampuan dan keahlian yang dimiliki individu, karena kompetensi teknis menentukan kualitas pelaksanaan tugas.
- 2) Kedua, pengetahuan yang relevan dengan bidang pekerjaan sehingga mendukung ketepatan dalam pengambilan keputusan.
- 3) Ketiga, rancangan kerja yang jelas dan sistematis agar tugas dapat dilaksanakan secara terarah.
- 4) Keempat, kepribadian yang memengaruhi cara individu berinteraksi dan beradaptasi dengan lingkungan kerja.
- 5) Kelima, motivasi kerja sebagai pendorong internal untuk mencapai target.
- 6) Keenam dan ketujuh, kepemimpinan serta gaya kepemimpinan yang diterapkan, karena keduanya menentukan suasana kerja dan tingkat semangat bawahan.
- 7) Kedelapan, budaya organisasi yang membentuk nilai dan norma kerja bersama. Kesembilan, kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap komitmen dan loyalitas pegawai.

Dalam melakukan penilaian kinerja, terdapat asas-asas yang harus diperhatikan agar hasil evaluasi bersifat kredibel. Penilaian harus dilakukan secara objektif, yaitu realistis sesuai dengan fakta kerja yang telah dilakukan, terukur dengan standar yang jelas, menantang sehingga memotivasi pegawai untuk berkembang, serta berdasarkan skala prioritas agar pekerjaan dikelola secara sistematis. Selain itu, penilaian harus dilakukan secara adil, yakni pembagian tugas disesuaikan dengan kompetensi dan posisi, evaluasi berdasarkan kontribusi nyata terhadap unit kerja, didukung oleh data dan informasi yang akurat, serta pemberian

balas jasa yang proporsional sesuai kompetensi dan hasil kerja.

Untuk meningkatkan motivasi dan gairah kerja pegawai, Alma (2016:145) mengemukakan beberapa langkah strategis.

- 1) Pertama, memberikan imbalan yang memadai sebagai bentuk apresiasi atas kinerja.
- 2) Kedua, memberikan pembinaan spiritual secara berkala untuk memperkuat nilai dan integritas kerja.
- 3) Ketiga, menciptakan suasana informal yang kondusif seperti kegiatan rekreasi bersama atau perhatian personal terhadap pegawai.
- 4) Keempat, memberikan kesempatan untuk berkembang serta merencanakan masa depan karier.
- 5) Kelima, meningkatkan loyalitas melalui pendekatan partisipatif.
- 6) Keenam, melibatkan pegawai dengan meminta pendapat dan saran dalam pengambilan keputusan.

Penilaian kinerja adalah fungsi penting dalam manajemen SDM yang harus dilaksanakan secara konsisten dan sistematis. Tanpa evaluasi yang terstruktur, manajemen akan mengalami kesulitan dalam menentukan kebijakan terkait kompensasi, promosi, maupun kesejahteraan pegawai. Maka, penilaian kinerja menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial yang berkaitan dengan penghargaan dan pengembangan sumber daya manusia.

Bagi organisasi, penilaian kinerja punya beberapa tujuan strategis.

- 1) Pertama, melakukan perbaikan kualitas pekerjaan dengan mengidentifikasi kelemahan sistem maupun individu.

- 2) Kedua, menentukan keputusan penempatan sesuai kompetensi pegawai.
- 3) Ketiga, mendukung perencanaan dan pengembangan karier melalui promosi jabatan berdasarkan capaian kerja.
- 4) Keempat, menjamin kesempatan kerja yang adil sehingga setiap pegawai memperoleh peluang berprestasi secara setara.
- 5) Kelima, menerapkan sanksi secara proporsional bagi pegawai yang tidak memenuhi standar kerja, dengan tujuan memberikan pembinaan dan mendorong perbaikan di masa mendatang.

Dengan demikian, penilaian kinerja berfungsi sebagai instrumen pengendalian dan pengembangan organisasi secara berkelanjutan.

5. Sistem Penilaian Kinerja

Pembahasan mengenai kinerja pegawai umumnya tidak terlepas dari sistem penilaian yang digunakan sebagai tolok ukur evaluasi, yang meliputi kerja sama, kuantitas kerja, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Keempat aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pegawai menjalankan tugas dan perannya secara optimal. Setiap aspek memiliki kontribusi tersendiri dalam membentuk kualitas kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

- 1) Kerja sama merupakan salah satu unsur utama dalam penilaian kinerja pegawai. Kerja sama dimaknai sebagai kemampuan saling membantu antarpegawai, baik dalam satu bagian maupun lintas bagian, guna mempercepat dan memperlancar pelaksanaan kegiatan. Dengan adanya kerja sama yang baik, perbedaan individu dapat diminimalkan dan potensi kegagalan dapat dikurangi. Hubungan kerja yang sinergis akan berdampak

positif terhadap kinerja individu maupun organisasi. Apabila kerja sama berjalan efektif, maka hasil kerja yang dicapai cenderung lebih optimal.

- 2) Sebaliknya, apabila kerja sama tidak terjalin dengan baik, maka kinerja organisasi pun berpotensi menurun. Konsep tim kerja menunjukkan bahwa hasil kolektif dapat melampaui akumulasi hasil individu secara terpisah. Tim kerja yang efektif mampu menciptakan sinergi positif melalui koordinasi dan kolaborasi yang terstruktur. Upaya bersama yang terorganisasi akan menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan kerja individual. Oleh karena itu, kerja sama tim menjadi faktor strategis dalam meningkatkan produktivitas organisasi.
- 3) Kuantitas kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan pegawai dalam jangka waktu tertentu. Semakin banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan sesuai standar yang ditetapkan, semakin tinggi pula tingkat kinerja yang ditunjukkan. Pegawai yang berkomitmen untuk menyelesaikan tugas secara konsisten mencerminkan rasa tanggung jawab yang kuat terhadap pekerjaannya. Kuantitas kerja menjadi indikator produktivitas yang dapat diukur secara objektif.
- 4) Kedisiplinan berkaitan dengan kesadaran individu dalam menaati aturan, norma, dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerja. Disiplin kerja menuntut kesanggupan untuk melaksanakan ketentuan secara konsisten dan bertanggung jawab. Faktor utama dalam kedisiplinan adalah kesadaran internal terhadap pentingnya kepatuhan terhadap aturan. Disiplin yang tinggi menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan menjaga stabilitas

organisasi. Dalam praktiknya, pelanggaran disiplin dikenai sanksi sesuai ketentuan untuk menjaga ketertiban dan konsistensi pelaksanaan kerja.

- 5) Tanggung jawab merupakan kesediaan pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, serta berani menanggung konsekuensi atas keputusan yang diambil. Indikator tanggung jawab meliputi kesadaran tinggi terhadap kewajiban, kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara optimal, kesiapan menghadapi risiko, ketekunan, dedikasi, serta komitmen dalam memberikan pelayanan sesuai bidang tugas. Tanggung jawab mencerminkan integritas dan profesionalitas individu dalam menjalankan peran organisasi.

Dengan demikian, keempat aspek tersebut menjadi landasan penting dalam menilai dan mengembangkan kinerja pegawai secara menyeluruh, karena masing-masing saling melengkapi dalam membentuk kualitas kerja yang produktif dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

2.5. Kerangka Konseptual

Berdasarkan berbagai pendapat teoretis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini disusun suatu kerangka konsep yang menjadi landasan analisis hubungan antarvariabel. Kerangka konsep tersebut dirumuskan dengan mengacu pada relevansi teori terhadap permasalahan yang diteliti, sehingga mampu memberikan arah yang jelas dalam proses pengujian empiris. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang, menurut Azwar (2015), merupakan metode penelitian yang berfokus pada pengolahan dan analisis data dalam bentuk numerik dengan menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini menekankan pada

pengukuran yang sistematis serta pengujian hipotesis secara empiris. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada kemampuannya untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan desain korelasional, yaitu suatu jenis penelitian yang diarahkan untuk mengetahui serta menguji keberadaan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.. Penelitian korelasional berfokus pada pengukuran tingkat keterkaitan antarvariabel tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menganalisis sejauh mana variabel bebas berkontribusi atau memberikan pengaruh terhadap variabel terikat berdasarkan data empiris yang diperoleh. Maka, penelitian korelasional berfungsi untuk menjelaskan keterkaitan empiris antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

Terdapat dua variabel utama, yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas adalah variabel yang berperan sebagai faktor penyebab atau yang memengaruhi munculnya perubahan pada variabel lainnya. Variabel ini menjadi dasar dalam melihat hubungan sebab akibat dalam suatu penelitian. Sugiyono (2013) menyebut variabel bebas sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent karena posisinya yang mendahului dan memengaruhi variabel terikat dalam kerangka analisis penelitian.

Variabel yang berfungsi sebagai variabel bebas adalah Komunikasi Interpersonal (X), diasumsikan memiliki peran dalam memengaruhi perubahan pada variabel lainnya. Variabel terikat atau dependent variable merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari keberadaan variabel bebas. Variabel

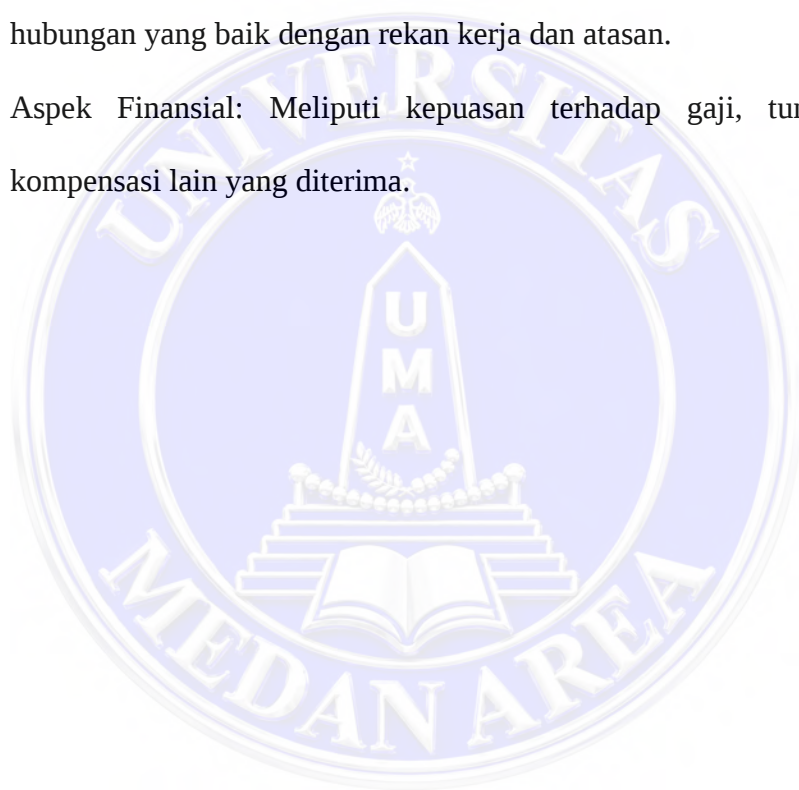
terikat sering pula disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen karena posisinya yang bergantung pada perubahan yang ditimbulkan oleh variabel bebas dalam kerangka penelitian. Dalam konteks penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kinerja Pegawai (Y) di PROKOPIK Kota Binjai. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengujian hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Pegawai dalam lingkungan organisasi tersebut.

Beberapa aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito:

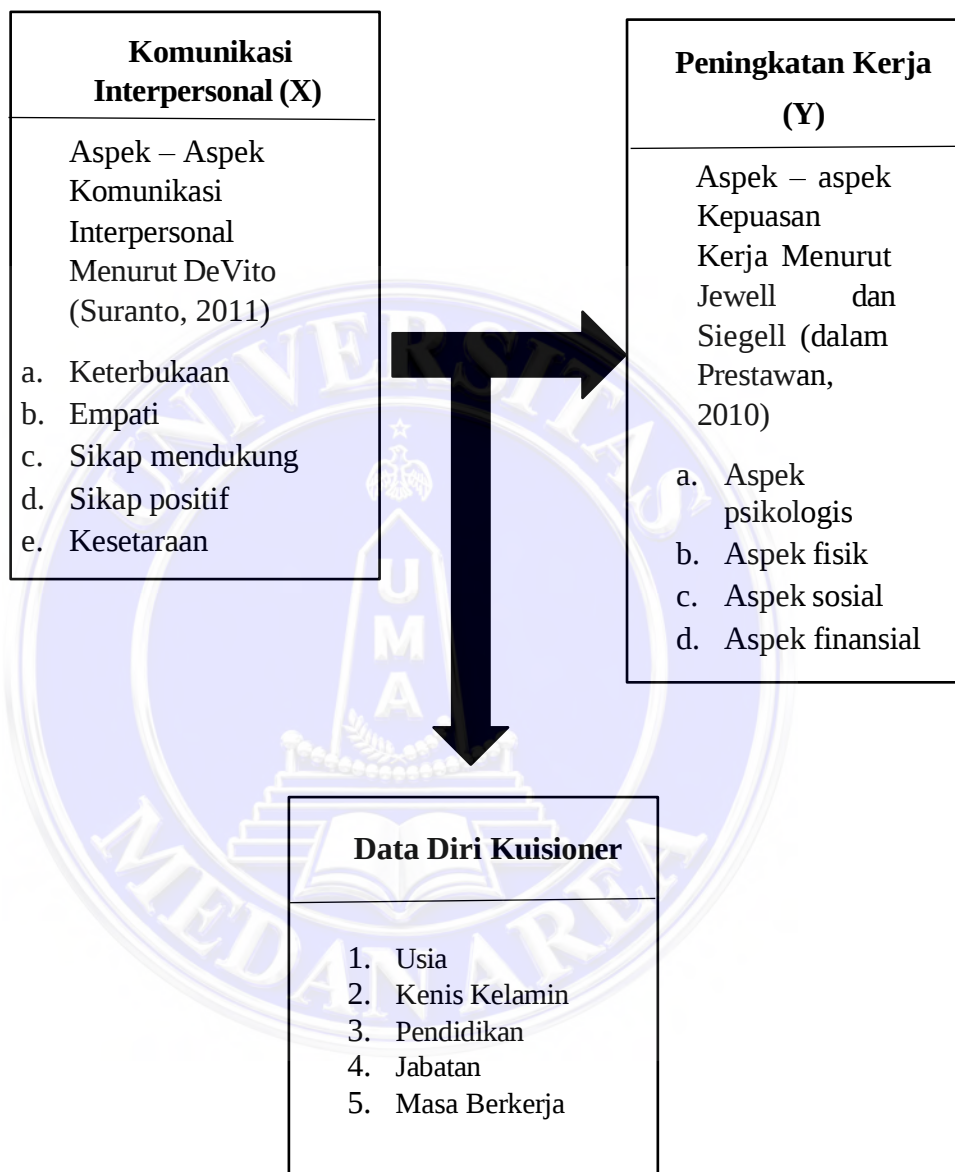
1. Keterbukaan (*Openness*): Kemauan untuk terbuka pada orang lain dan diri sendiri. Ini mencakup kesediaan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan keinginan, serta kemampuan menerima pandangan orang lain.
2. Empati (*Empathy*): Kemampuan memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang mereka. Empati membuat komunikasi menjadi lebih mendalam dan penuh pengertian.
3. Dukungan (*Supportiveness*): Sikap yang membuat orang lain merasa dihargai, diterima, dan aman. Dukungan verbal dan nonverbal penting untuk membangun kepercayaan.
4. Sikap Positif (*Positiveness*): Kemampuan untuk bersikap positif terhadap diri sendiri dan orang lain. Ini membantu menciptakan atmosfer yang nyaman dan menyenangkan dalam interaksi.
5. Kesetaraan (*Equality*): Hubungan komunikasi yang seimbang, di mana tidak ada pihak yang merasa lebih superior atau inferior. Kesetaraan menghargai hak dan pendapat setiap individu.

Aspek – aspek kepuasan kerja Menurut Jewell dan Siegel adalah :

1. Aspek Psikologis: Merupakan kepuasan yang berkaitan dengan kondisi emosional dan mental karyawan, seperti perasaan bangga, dihargai, dan memiliki tujuan yang jelas.
2. Aspek Fisik: Berkaitan dengan lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan memadai, termasuk fasilitas kerja yang baik.
3. Aspek Sosial: Merujuk pada hubungan interpersonal di tempat kerja, seperti hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan.
4. Aspek Finansial: Meliputi kepuasan terhadap gaji, tunjangan, dan kompensasi lain yang diterima.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif sebagai pendekatan utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Metode kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme yang menekankan pengukuran objektif serta pengujian hipotesis secara empiris. Pendekatan ini digunakan dalam meneliti populasi atau sampel tertentu, memanfaatkan instrumen penelitian yang terstruktur dan sistematis. Analisis data dilakukan secara kuantitatif melalui teknik statistik demi menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2016). Melalui pendekatan ini, bisa didapatkan gambaran empiris yang terukur dan objektif mengenai hubungan antarvariabel yang dikaji.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran, suatu pedoman dalam menentukan rentang interval alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dinyatakan dalam bentuk data. Dengan adanya skala, variabel yang bersifat abstrak dapat dioperasionalkan ke dalam bentuk angka yang memungkinkan untuk dianalisis secara statistik. Melalui penggunaan skala, variabel-variabel yang bersifat abstrak dapat dioperasionalkan ke dalam bentuk angka yang dapat dianalisis secara statistik. Dengan demikian, penggunaan skala mempermudah proses pengukuran konstruk psikologis maupun sosial secara sistematis. Azwar (2015) menjelaskan, skala psikologi memiliki beberapa karakteristik utama.

- 1) Pertama, stimulus dalam skala adalah pernyataan yang tidak secara langsung mengungkapkan atribut yang ingin diukur, namun menyibak indikator perilaku yang merepresentasikan atribut tersebut.
- 2) Kedua, karena atribut diungkap melalui indikator perilaku yang diterjemahkan ke dalam bentuk item, maka skala psikologi umumnya terdiri atas sejumlah item yang relatif banyak.
- 3) Ketiga, respons narasumber tidak dikelompokkan dengan benar dan salah. Setiap variasi respons akan diinterpretasikan sesuai dengan tingkat intensitas atau kecenderungan atribut yang diukur. Dengan karakteristik tersebut, skala menjadi instrumen yang relevan dalam penelitian kuantitatif yang berorientasi pada pengukuran variabel psikologis dan perilaku.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1. Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan									
	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Pengajuan judul	✓									
Observasi awal	✓	✓								
Perencanaan		✓	✓							
Pengesahan Proposal			✓							
Seminar Proposal				✓						
Pengumpulan data					✓	✓	✓			
Sidang								✓	✓	

3.2.2. Tempat Penelitian

Kantor Walikota Kota binjai Jl. Jendral sudirman No.6 Kartini, Kec.Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara kode pos 20741.

3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran variabel penelitian ke dalam bentuk yang bisa diamati dan diukur berdasarkan karakteristik tertentu (Azwar, 2010). Melalui definisi operasional, setiap variabel diterjemahkan ke dalam indikator-indikator konkret sehingga memudahkan proses pengukuran secara empiris. Definisi operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung dalam situasi interaksi. Komunikasi ini dipandang sebagai bentuk komunikasi yang efektif karena respons dapat segera diterima dan ditanggapi oleh pihak yang terlibat. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal berperan sebagai fondasi dalam pembentukan budaya kerja dan pola interaksi antarpegawai. Secara operasional, variabel komunikasi interpersonal diukur melalui skor yang diperoleh responden setelah mengisi instrumen penelitian. Pengukuran dilakukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu konsep diri (*self-concept*), kemampuan sebagai pendengar (*ability*), keterampilan mengekspresikan ide dan pikiran (*skill expression*), pengelolaan emosi (*emotion*), serta keterbukaan terhadap orang lain (*self-disclosure*).
- 2) Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu yang mencerminkan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab guna mencapai tujuan organisasi. Kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan

pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kinerja pegawai diukur berdasarkan indikator yang mencerminkan kualitas interaksi dan perilaku kerja, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Skor yang diperoleh dari pengisian instrumen kinerja pegawai menunjukkan tingkat capaian kinerja masing-masing responden dalam konteks organisasi yang diteliti.

3.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan elemen penelitian yang menjadi sumber data dan memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Elemen dalam konteks ini dipahami sebagai unit terkecil yang dijadikan objek pengamatan dan pengukuran dalam penelitian. Dengan demikian, populasi mencerminkan keseluruhan subjek yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Dalam penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah seluruh staf bagian PROKOPIK Kota Binjai pada tahun 2024. Penetapan populasi tersebut didasarkan pada kesesuaian karakteristik subjek dengan variabel yang diteliti. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah keseluruhan staf bagian PROKOPIK Kota Binjai adalah sebanyak 59 orang. Oleh karena itu, total populasi dalam penelitian ini berjumlah 59 responden.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi. Oleh karena itu, sampel harus representatif agar dapat mencerminkan kondisi populasi secara akurat. Representativitas sampel

sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat digeneralisasikan kepada populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling*, yaitu pemilihan sampel acak dengan tidak mempertimbangkan strata tertentu dalam populasi. Melalui teknik ini, setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden, sehingga dapat meminimalkan bias dan meningkatkan objektivitas penelitian.

Populasi penelitian ini adalah seluruh staf bagian PROKOPIM Kota Binjai tahun 2024 yang berjumlah 59 orang. Penentuan jumlah sampel yang akan diteliti menggunakan rumus Slovin. Penggunaan rumus ini bertujuan untuk memperoleh ukuran sampel yang proporsional dan tetap mempertimbangkan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian. Karena jumlah respondennya sudah diketahui.

$$S = \frac{N}{(1 + (Ne^2))}$$

$$S = \frac{59}{(1+(59.0,01))}$$

$$S = \frac{59}{1+0,59}$$

$$S = \frac{59}{1,59}$$

$$S = 37,10 \text{ (37)}$$

Didasarkan dari data yang diperoleh, maka jumlah sampel adalah 37 reponden.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi digunakan apabila penelitian

berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, maupun fenomena tertentu yang dapat diamati secara langsung, serta ketika jumlah responden yang diamati relatif terbatas. Observasi memungkinkan peneliti memperoleh data faktual berdasarkan kondisi nyata di lapangan, sehingga dapat memperkuat pemahaman terhadap konteks penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung di Kantor Wali Kota Binjai, khususnya pada bagian PROKOPIM. Observasi dilakukan untuk mengamati dinamika kerja, pola interaksi, serta situasi organisasi yang relevan dengan variabel yang diteliti. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi aktual yang mendukung analisis data kuantitatif yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian.

3.5.2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai pengalaman yang mereka miliki. Instrumen ini digunakan untuk memperoleh data secara sistematis dan terstruktur, sehingga memudahkan proses pengolahan serta analisis secara kuantitatif. Melalui kuesioner, peneliti dapat menjaring informasi secara langsung dari subjek penelitian dalam waktu yang relatif efisien.

Tipe pertanyaan angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan terbuka dalam arti responden diminta memberikan jawaban singkat atau memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi dan pengalaman mereka. Bentuk pertanyaan tersebut dirancang untuk menggali tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti secara lebih terarah namun tetap memberikan ruang kebebasan dalam memilih jawaban.

Peneliti membagikan kuesioner secara langsung kepada seluruh staf bagian PROKOPIM Kota Binjai. Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan tingkat respons yang optimal. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat keakuratan dan kelengkapan yang tinggi.

3.5.3. Skala

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penggunaan kuesioner atau skala sebagai instrumen utama. Kuesioner merupakan seperangkat pernyataan tertulis, digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden secara sistematis (Arikunto, 2010). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk tertutup, sehingga responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan penjelasan tambahan di luar pilihan jawaban yang telah tersedia. Bentuk tertutup ini dipilih untuk memudahkan proses pengkodean dan analisis data secara kuantitatif.

Instrumen penelitian terdiri atas dua bagian utama. Bagian pertama memuat skala komunikasi interpersonal, sedangkan bagian kedua memuat skala kinerja pegawai. Kedua skala tersebut disusun berdasarkan model skala Likert, yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu terhadap fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2013). Skala Likert memungkinkan responden menyatakan intensitas pengalaman yang mereka rasakan terhadap setiap pernyataan.

Pada masing-masing skala disediakan empat alternatif jawaban dengan rentang skor 1 sampai 4, yaitu “Tidak Pernah”, “Kadang-Kadang”, “Sering”, dan “Selalu”. Penyediaan empat kategori respons bertujuan untuk memberikan variasi pilihan yang cukup representatif dalam mengukur kecenderungan sikap atau perilaku responden. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat intensitas

komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai secara lebih terukur dan objektif. Skala pengukuran yang digunakan berdasarkan keterangan yang diberikan responden melalui angket yang telah disebar, menggunakan metode skor yang diberikan bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3.4 Kategori Penilaian Skala Likert

Alternatif	Bobot
STS = Sangat Tidak Setuju	1
TS = Tidak Setuju	2
N = Netral	3
S = Setuju	4
SS = Sangat Setuju	5

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1 Metode Uji Coba Alat Ukur

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa guna menghasilkan temuan penelitian yang sah dan konsisten, setiap item pernyataan dalam kuesioner harus terlebih dahulu melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan konstruk yang telah ditetapkan. Sementara itu, uji reliabilitas memiliki tujuan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang pada kondisi yang relatif sama. Melalui proses uji coba alat ukur, peneliti dapat mengevaluasi kualitas setiap item pernyataan sehingga hanya item yang memenuhi kriteria yang digunakan dalam penelitian utama. Dengan demikian, instrumen yang digunakan benar-benar mampu menghasilkan data yang akurat,

konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu alat ukur dikatakan valid apabila mampu mengukur konstruk yang hendak diukur secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian (Azwar, 2015). Dengan demikian, tingkat validitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran mencerminkan kondisi yang sebenarnya dari variabel yang diteliti.

Pada penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah validitas isi. Validitas isi berkaitan dengan kesesuaian antara item-item dalam instrumen dengan indikator atau domain konsep yang hendak diukur. Artinya, setiap butir pernyataan harus merepresentasikan aspek-aspek yang menjadi bagian dari konstruk penelitian. Melalui validitas isi, dapat dipastikan bahwa instrumen telah mencakup keseluruhan dimensi yang relevan dengan variabel yang diteliti.

Untuk menguji validitas skala komunikasi interpersonal dan skala kinerja pegawai, digunakan bantuan program SPSS 21.0 for Windows. Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian validitas adalah korelasi product moment dari Karl Pearson. Teknik ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara skor setiap item dengan skor total, sehingga dapat ditentukan apakah item tersebut layak dipertahankan atau perlu dieliminasi berdasarkan nilai koefisien korelasi yang diperoleh.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen menghasilkan pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan berulang kali pada subjek yang sama selama aspek yang diukur tidak berubah (Azwar, 2015). Dengan demikian, reliabilitas mencerminkan tingkat kestabilan dan konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konstruk.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 for Windows. Program tersebut digunakan untuk menghitung koefisien reliabilitas dari skala komunikasi interpersonal dan skala kinerja pegawai. Pendekatan yang digunakan adalah konsistensi internal dengan formula Alpha atau Cronbach's Alpha (Azwar, 2015). Pendekatan ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana item kuesioner dalam suatu skala memiliki konsistensi satu sama lain dalam mengukur konstruk yang sama. Semakin tinggi nilai koefisien Alpha, maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitas instrumen yang digunakan.

3.6.2. Instrumen Penelitian

Terdapat 2 (dua) Instrumen dalam penelitian ini, yaitu:

1. Blueprint Skala Komunikasi Interpersonal

Skala komunikasi interpersonal yang digunakan dalam penelitian ini

merupakan instrumen yang disusun oleh Parastika (2016) dengan mengacu pada aspek komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Bienvenue (1971). Pengembangan skala didasarkan pada lima dimensi utama, yaitu *self-concept*, *ability*, *skill expression*, *coping with emotion*, dan *self-disclosure*. Kelima aspek tersebut merepresentasikan komponen penting dalam interaksi antarpribadi yang efektif dan menjadi dasar dalam penyusunan indikator pengukuran.

Secara keseluruhan, skala komunikasi interpersonal ini terdiri dari 37 item pernyataan yang dirancang untuk mengukur tingkat komunikasi interpersonal responden berdasarkan kelima aspek tersebut. Setiap item disusun untuk merefleksikan indikator perilaku yang relevan dengan dimensi yang diukur, sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas komunikasi interpersonal dalam konteks penelitian ini.

Tabel 3.2. Blueprint Skala Komunikasi Interpersonal

No	Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Keterbukaan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	9
2.	Empati	10,11, 12, 13, 14, 15	6
3.	Sikap Mendukung	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	9
4.	Sikap Positif	25,26,27,28,29,30	6
5.	Kesetaraan	31,32,33,34,35,36,37	7
	Jumlah	37	37

2. Blueprint Skala Kinerja

Skala kinerja pegawai yang digunakan merupakan instrumen yang disusun oleh Parastika (2016). Dikembangkan untuk mengukur dimensi kinerja berdasarkan beberapa subvariabel yang mencerminkan aktivitas profesional, yaitu aspek pelaksanaan tugas, pembuatan karya ilmiah, serta pengabdian dalam dunia pendidikan. Ketiga subvariabel tersebut dipandang sebagai indikator penting dalam menilai kualitas dan produktivitas kerja individu dalam konteks kelembagaan pendidikan. Secara keseluruhan, skala kinerja pegawai ini terdiri dari 35 item pernyataan yang dirancang untuk mengungkap tingkat pencapaian kinerja responden. Setiap item disusun berdasarkan indikator yang relevan dengan subvariabel yang telah ditetapkan, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai performa kerja pegawai.

Tabel 3.3. Blueprint Skala Peningkatan Kinerja Pegawai

No.	Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Aspek psikologis	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	9
2.	Aspek fisik	10,11, 12, 13, 14, 15,16, 17, 18	9
3.	Aspek social	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,26,27,28,	10
4.	Aspek Finansial	29,30,31,32,33,34,35	7
Jumlah		35	35

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Melalui proses

analisis, peneliti mengolah data yang telah dikumpulkan sehingga dapat ditarik kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, analisis data berfungsi sebagai jembatan antara temuan empiris dan interpretasi ilmiah yang dihasilkan.

Menurut Lexy J. Moleong (2007), analisis data merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis dengan cara mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola-pola tertentu, kategori, serta satuan uraian dasar. Melalui proses ini, data yang semula bersifat mentah dan tersebar kemudian disusun secara terstruktur sehingga memudahkan peneliti dalam memahami makna yang terkandung di dalamnya. Dari pengelompokan dan penataan tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, berdasarkan tema-tema yang muncul, peneliti dapat merumuskan hipotesis kerja yang sesuai dengan arah dan kecenderungan yang ditunjukkan oleh data.

Proses ini dilakukan secara sistematis agar data yang semula bersifat mentah dapat disusun menjadi informasi yang bermakna. Dengan analisis yang tepat, data penelitian tidak hanya tersaji secara deskriptif, tetapi juga mampu memberikan penjelasan yang mendalam sesuai dengan kerangka konseptual yang digunakan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu prosedur statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dalam suatu variabel memiliki pola

distribusi yang mengikuti distribusi normal atau tidak. Pengujian ini menjadi tahap penting karena berbagai teknik analisis statistik parametrik mensyaratkan terpenuhinya asumsi normalitas data. Dengan melakukan uji normalitas, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dianalisis berasal dari populasi yang berdistribusi normal sehingga layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Melalui uji tersebut, tingkat signifikansi yang dihasilkan akan menjadi dasar dalam menentukan apakah data memenuhi kriteria distribusi normal atau tidak. Dengan demikian, hasil uji normalitas menjadi landasan awal untuk memastikan keabsahan penggunaan teknik analisis statistik selanjutnya.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian ini merupakan salah satu prasyarat sebelum melakukan analisis regresi linier, karena regresi linier mensyaratkan adanya hubungan yang linear antarvariabel yang diteliti. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji linearitas didasarkan pada nilai signifikansi pada kolom linearity. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hubungan antarvariabel dinyatakan tidak linear. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hubungan antarvariabel dinyatakan linear. Dengan demikian, uji linearitas memastikan bahwa model analisis yang digunakan telah sesuai dengan karakteristik hubungan data yang diperoleh.

3. Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas atau independent variable memengaruhi variabel terikat atau dependent variable. Analisis regresi linier sederhana berfungsi sebagai alat inferensi statistik untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Melalui uji T dalam regresi, peneliti dapat menentukan apakah hubungan yang ditemukan bersifat signifikan secara statistik dan dapat dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan penelitian.

$$Y = a + bX \text{ Keterangan:}$$

Y = kinerja pegawai

X = Komunikasi Interpersonal

a = Nilai Konstanta

b= Nilai koefisien regresi

3.7. Prosedur Kerja

1. Tahap Konseptual

Tahap konseptual merupakan langkah awal dalam penelitian yang meliputi perumusan dan identifikasi masalah penelitian secara sistematis. Pada tahap ini peneliti menelaah literatur yang relevan guna memperoleh landasan teoritis yang kuat. Selanjutnya, peneliti menyusun kerangka teoritis sebagai dasar dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Tahap ini diakhiri dengan perumusan hipotesis penelitian yang

akan diuji secara empiris.

2. Fase Perancangan dan Perencanaan

Pada fase ini peneliti menentukan rancangan penelitian yang sesuai dengan tujuan dan karakteristik variabel yang dikaji. Peneliti mengidentifikasi populasi yang menjadi sasaran penelitian serta menetapkan metode yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Selain itu, disusun pula rencana sampling yang representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara tepat. Rencana penelitian kemudian ditinjau kembali sebelum dilaksanakan, dan apabila diperlukan dilakukan revisi untuk menyempurnakan desain penelitian.

3. Penyusunan Instrumen dan Pengumpulan Data

Tahap ini mencakup penyusunan instrumen penelitian yang sesuai dengan indikator variabel yang telah ditetapkan. Instrumen dirancang secara sistematis agar mampu mengukur konstruk penelitian secara valid dan reliabel. Setelah instrumen dinyatakan layak, dilakukan proses pengumpulan data di lapangan sesuai dengan prosedur yang telah direncanakan.

4. Fase Empirik

Fase empirik merupakan tahap pelaksanaan penelitian di lapangan. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data dari responden sesuai dengan teknik yang telah ditentukan. Data yang diperoleh kemudian dipersiapkan untuk proses analisis melalui kegiatan pengkodean, pemeriksaan kelengkapan, serta verifikasi data.

5. Fase Analitik

Fase analitik dilakukan dengan mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul menggunakan teknik statistik yang sesuai. Proses ini bertujuan untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, peneliti menarik kesimpulan yang didukung oleh data empiris.

6. Fase Diseminasi

Tahap akhir penelitian adalah fase diseminasi, yaitu penyusunan dan penyajian hasil penelitian secara sistematis agar dapat dipahami oleh pembaca. Hasil penelitian dirumuskan dalam bentuk kesimpulan yang mencerminkan temuan empiris serta implikasi teoretis dan praktis. Dengan demikian, penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui, dipahami, dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Seperti yang ditemukan oleh peneliti dan temuan-temuan yang ada dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan hipotesis. Dengan adanya teknik analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti maka pada hal ini peneliti dapat menjawab rumusan masalah yang pertama dimana :

1. Bagaimaa hubungan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja staf pegawai bagian protocol komunikasi pimpinan (prokopim) di kantor walikota kota binjai ?

Dengan adanya hasil dari teknik analisis data diatas maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban dimana terdapat hungan dan pengaruh yang cukup signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai sesuai dengan hasil analisis data yang telah diteliti oleh peneliti dan disimpulkan dalam uji T dimana dengan nilai $\text{Sig} = 0.885$ maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima. Dengan ini menyatakan bahwa H_a : Ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen

2. Bagaimana metode komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja staf pegawai dibagian protokol komunikasi pimpinan (prokopim) kota binjai ?

Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan metode komunikasi yang digunakan pimpinan PROKOPIM kota binjai yaitu bagaimana caranya mempengaruhi pegawai untuk bisa berkerja sama baik dengan menggunakan pendekatan verbal yang

baik dan menggunakan bentuk komunikasi interpersonal dengan cara bertatap muka yang memungkinkan setiap pegawai akan menangkap maksud pimpinan dengan baik dan satu arah dengan bereaksi secara langsung, baik itu komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non verbal ataupun komunikasi yang terjalin secara lisan dan tulisan, Dengan apa yang terjadi dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya komunikasi interpersonal sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan yang dimana jika komunikasi terjalin dengan baik antara pimpinan atau pun rekan kerja dapat memberikan dampak dan efek yang besar terhadap kinerja karyawan satu dan lainnya, begitu juga yang terjadi dalam dunia kerja kantor wali kota binjai bagian PROKOPIM karna terjalinnya komunikasi interpersonal yang baik maka dalam penelitian ini variable X Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap variable Y Pengaruh Kinerja Pegawai PROKOPIM binjai.. Hal ini juga ditunjukkan pada nilai hitung uji normalitas dengan variabel $X = 0,127$ dan variabel $Y = 0,059$ dan hasil normalitas X dan Y sebesar $= 0.200$ Hal tersebut juga berdasarkan data yang ditemukan dalam hal hasil Peningkatan kinerja karyawan PROKOPIM binjai,. Dan pada penelitian ini penelili juga menyimpulkan hasil dari uji regresi linearitas dengan menunjukkan nilai Signifikansi $0,350$ yang dapat diartikan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang sangat linear dan juga uji T yaitu dari $Sig = 0.885$ yang ada pada tabel diatas dengan tingkat kesalahan atau alfa pada penelitian ini adalah 5% atau $0,05$ dan pada penelitian ini ditunjukkan bahwa nilai Sig lebih besar dibandingkan nilai α ($0,885$ lebih besar dari pada nilai $0,05$) yang Jika Nilai Sig dikatakan lebih dari $0,05$, maka Dengan ini menyatakan bahwa H_a : Ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini peneliti

menyimpulkan metode komunikasi yang digunakan pimpinan PROKOPIM kota binjai yaitu bagaimana caranya mempengaruhi pegawai untuk bisa berkerja sama baik dengan menggunakan pendekatan verbal yang baik dan menggunakan bentuk komunikasi interpersonal dengan cara bertatap muka yang memungkinkan setiap pegawai akan menangkap maksud pimpinan dengan baik dan satu arah dengan bereaksi secara langsung, baik itu komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non verbal ataupun komunikasi yang terjalin secara lisan dan tulisan, Dimana tujuan dari adanya komunikasi interpersonal ini untuk bisa mempengaruhi, memotivasi dan mengkoordinasi pegawai dengan baik, mengenal pegawainya secara baik, berkerjasama dan saling memerlukan untuk tercapainya sebuah tujuan kerja yang baik dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawainya.

5.2. Saran

1. Kepada Bapak/Ibu Kepala Bagian agar bisa terus membuka diri dan terus menjalin hubungan yang baik terhadap bawahan, agar bisa terjainnya komunikasi yang baik dan menjadikan komunikasi satu arah agar tercapainya tujuan kantor wali kota kota binjai
2. Staf PROKOPIM Binjai agar selalu bisa menjaga kekompakkan dalam hal berkomunikasi agar terus terjalin Kerjasama yang baik. Baik antara kepala bagian dan staf maupun staf dengan staf agar tidak terjadi penurunan kinerja.
3. Saran Untuk Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, maka disarankan agar para pegawai meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerja.

Peningkatan komunikasi, khususnya antara pimpinan dan karyawan, diharapkan mampu memperkuat kerja sama, menumbuhkan semangat kerja, serta menciptakan hubungan yang harmonis. Interaksi yang terbuka dan efektif akan membangun suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Kondisi tersebut akan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

4. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya agar mengkaji lebih mendalam mengenai kontribusi komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dengan memasukkan variabel-variabel tambahan yang relevan. Beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan antara lain kualitas dan kuantitas kerja, kreativitas, kejujuran, kehadiran, serta tingkat kedisiplinan. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memperluas dan menyempurnakan temuan penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda, seperti metode kualitatif atau mixed methods, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep & Kinerja*: Jakarta. Mitra Wacana Media
- Ardianto. 2014. *Metodologi Penelitian Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*: Bandung. Simbiosis Pertama Media.
- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*: Yogyakarta. Graha Ilmu
- Cangara, Havied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*: Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*: Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamalik, Oemar. 2005. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kholil, Sukur. 2016. *Metode Penelitian Komunikasi*. Medan: Perdana Publishing.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2017. *Metododologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Roudhonah. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metodelogi Penelitian Pendekatan Kualitatif ,Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Terry, George, 1983. *Principle Of Management*. Jakarta. Penerbit Almani. Triantoro
- Safaria. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah, 2003. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

- Wibowo. 2018. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*: Jakarta. Prenada Media
- Rahmat, J. 2020. *Komunikasi Interpersonal dan Pengaruhnya terhadap Hubungan Kerja*.
- Santono, B. W. 2023. *Pentingnya Keterbukaan Komunikasi antara Atasan dan Bawahan dalam Membangun Semangat Kerjasama di Organisasi*
- Yulianto, B. H. 2022. *Pentingnya Sikap Pemimpin dalam Mendengarkan untuk Menciptakan Komunikasi yang Efektif di Organisasi*.
- Santoso, B. U. 2023. *Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan*.
- Dica, A. Y. 2019. *Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan*.

DAFTAR LAMPIRAN

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1933 /FIS.3/01.10/VII/2025
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 09 Juli 2025

Kepada Yth.
**Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
Kantor Bagian Prokopim Kota Binjai**
Jl. Jendral Sudirman No.6, Kartini, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara 20741

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Dian Fahriansyah Siregar
NIM : 218530112
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Bagian Prokopim Kota Binjai untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Staff Pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Kota Binjai"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Schubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik

Dr. Selamat Riadi, S.E., M.I.Kom.

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



Skala Penelitian

IDENTITAS DIRI

Nama / Inisial :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Jabatan Pekerjaan :

Masa Kerja :

Petunjuk Pengisian Skala

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
2. Tentukan pilihan jawaban yang sungguh-sungguh menggambarkan diri anda dengan memberikan **tanda centang/ceklis (✓)** pada pilihan jawaban berikut:
SS = Apabila anda **“SANGAT SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.

S = Apabila anda **“SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.

TS = Apabila anda **“TIDAK SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.

STS = Apabila anda **“SANGAT TIDAK SETUJU”** dengan pernyataan tersebut.

Contoh

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya Cukup Percaya Diri	✓			

SKALA KOMUNIKASIINTERPERSONAL

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya dapat bekerja sama dengan tim untuk menyelesaikan pekerjaan.					
2.	Saya memberi kesempatan kepada rekan kerja untuk berpendapat.					
3.	Saya resah ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja.					
4.	Saya tidak peduli terhadap permasalahan yang dialami oleh rekan kerja.					
5.	Saya dapat merasakan kesedihan rekan kerja melalui ekspresi wajahnya.					
6.	Tim tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik.					
7.	Saya menyanggah dengan baik saat ada rekan kerja yang melakukan kesalahan.					
8.	Saya jarang bertanya tentang apapun kepada rekan kerja.					
9.	Saya menanggapi pendapat yang disampaikan oleh rekan kerja.					
10.	Saya lebih suka bekerja sendiri daripada meminta bantuan kepada rekan kerja.					
11.	Saya mendengarkan pembicaraan rekan kerja dengan penuh perhatian.					
12.	Saya tidak peduli terhadap apa yang dibutuhkan oleh rekan kerja.					
13.	Saya memilih tidak memberikan masukan saat rekan kerja melakukan kesalahan.					
14.	Saya memberi pujian setiap rekan kerja berhasil menyelesaikan pekerjaannya.					
15.	Saya mengalami kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor ini.					
16.	Saat dapat kendala dalam bekerja saya akan menanyakan dengan rekan kerja.					
17.	Saya memberi masukan saat menjelaskan pekerjaan yang tidak rekan kerja mengerti.					
18.	Saat rekan kerja mengalami kesusahan dalam bekerja saya memilih untuk diam.					
19.	Saya tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur kesalahan saya.					
20.	Saya berusaha semaksimal mungkin untuk mencegah permasalahan dengan rekan kerja.					
21.	Saya tidak menanggapi pendapat yang diberikan rekan kerja.					

22.	Saya memikirkan solusi dari masalah pekerjaan sendiri tanpa bertanya pada rekan kerja.					
23.	Saya malas mendengarkan pendapat dari rekan kerja.					
24.	Saya sering diberikan tanggungjawab pekerjaan yang seharusnya menjadi beban kerja orang lain.					
25.	Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja.					
26.	Saya akan bertanya kepada rekan kerja, ketika saya ketinggalan informasi terkait pekerjaan.					
27.	Saya berusaha memahami kesedihan teman bicara					
28.	Saya bercerita kepada rekan kerja ketika saya memiliki permasalahan dalam pekerjaan					
29.	Setiap berpapasan dengan teman, saya akan menyapanya					
30.	Saya membantu rekan kerja ketika rekan kerja meminta bantuan mengerjakan pekerjaan dengan Saya					
31.	Apabila berpapasan dengan rekan kerja saya tidak mengurnya					
32.	Saya memberikan pujian setiap rekan kerja berhasil menyelesaikan tugasnya					
33.	Saya malas memberikan apresiasi dalam bentuk apapun kepada rekan kerja					
34.	Saya merespon dengan baik saran dan masukkan yang diberikan rekan kerja					
35.	Saya sering dinilai buruk oleh rekan kerja karena tidak kondusif dalam bekerja					

SKALA KINERJA KARYAWAN

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kinerja saya menurun, karena pekerjaan yang diberikan terlalu sulit.					
2.	Adanya desakan waktu kerja membuat kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan					
3.	Lingkungan perusahaan yang bersih membuat saya bersemangat dalam bekerja					
4.	Saya menerima dengan senang hati atas semua pekerjaan yang diberikan.					
5.	Saya menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang ditentukan.					
6.	Tujuan yang ditetapkan oleh kantor tidak sesuai dengan harapan saya.					
7.	Jumlah pekerjaan yang dibebankan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat.					
8.	Pekerjaan yang diterima sesuai dengan keterampilan yang saya miliki.					
9.	Banyak pekerjaan yang harus diselesaikan membuat panik.					
10.	Saya kecewa atas penilaian buruk yang diberikan oleh kantor.					
11.	Saya pernah mendapat bonus dari kantor saat melakukan lembur kerja.					
12.	Saya senang dapat menyalurkan keterampilan saya dalam bekerja.					
13.	Saya senang karena mendapat pekerjaan yang menantang.					
14.	Kantor kami memiliki klinik perawatan bagi seluruh tenaga kerja.					
15.	Saya puas bekerja ketika atasan memberikan penilaian yang baik.					
16.	Saya tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan yang ditugaskan oleh atasan.					
17.	Ada beberapa tugas yang tidak saya kerjakan karena tidak tahu cara menyelesaikannya.					
18.	Menurut saya, tuntutan pekerjaan yang diberikan terlalu banyak.					
19.	Bonus yang saya terima tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan.					
20.	Pekerjaan saya saat ini sangat membosankan.					
21.	Kurangnya promosi yang dilakukan oleh kantor kepada tenaga kerja untuk memotivasi pekerjaannya.					
22.	Saya tidak mau menerima sanksi saat tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					

23.	Saya senang saat mendapat kesempatan untuk dipromosikan karena kinerja yang baik.					
24.	Saya puas karena setiap tenaga kerja memiliki kesempatan yang sama untuk dipromosikan.					
25.	Adanya promosi yang dilakukan oleh kantor memotivasi tenaga kerja untuk lebih berkembang.					
26.	Karir saya selama bekerja di kantor ini tidak pernah meningkat.					
27.	Kantor ini memberi kesempatan bagi setiap tenaga kerja untuk naik jabatan.					
28.	Pimpinan memberi kesempatan kepada saya untuk melakukan kreatifitas dalam bekerja.					
29.	Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh kantor untuk meningkatkan karir.					
30.	Saya kesulitan untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti rekan kerja saya.					
31.	Pekerjaan saya kurang baik karena fasilitas kantor yang tidak berfungsi optimal					
32.	Ruangan kerja saya kecil dan sesak					
33.	Rekan kerja saya tidak membantu saya saat saya sedang kesulitan bekerja					
34.	Rekan kerja saya di kantor lebih mementingkan diri sendiri					
35.	Ketika saya mengalami kesulitan maka rekan kerja siap membantu menyelesaikannya					

1. Data peneliti Komunikasi Interpersonal (X)

Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
1	3	3	4	2	4	3	3	1	3	1	4	1	1	4	2	3	3	1	2	4	3	3	4	2	4	3	3	1	3	1	4	1	1	4	2
2	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	2
3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	1	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	1	2	2	2
4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
5	4	3	4	2	2	1	4	2	3	4	3	1	2	4	1	3	4	1	1	4	4	3	4	2	2	1	4	2	3	4	3	1	2	4	1
6	4	3	1	2	3	2	3	2	3	1	4	2	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	1	2	3	2	3	2	3	1	4	2	2	3	2
7	3	3	1	2	3	2	4	1	3	1	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	4	1	3	1	3	2	2	3	2
8	4	3	4	1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	4	1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2
9	4	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2	4	1	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1
10	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	1	2	3	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2
11	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2
12	3	3	2	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	3	1
13	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	1	1	2	4	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	1	1	2
14	4	4	2	3	3	3	2	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	4	3	2	2	4	2
15	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	1	1	1	3	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	1	1	1
16	4	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	2	4	4	1	1	3	4	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	2
17	4	4	1	1	2	2	4	2	4	2	4	1	1	4	1	3	4	1	1	4	4	4	1	1	2	2	4	2	4	2	4	1	1	4	1
18	4	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	4	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2
19	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
20	4	4	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1	4	3	2	3	3	1	1	4	4	4	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1	4	3	2
21	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	1
22	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	2	1	4	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	2	1	4	3
23	3	3	1	4	2	2	3	3	2	3	3	1	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1	4	2	2	3	3	2	3	3	1	3	4	2
24	3	3	2	3	2	2	3	1	3	4	4	4	2	4	1	2	4	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	1	3	4	4	4	2	4	1
25	4	3	2	1	3	1	4	3	3	1	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	1	3	1	4	3	3	1	3	2	4	4	4

26	4	3	1	1	3	1	4	1	4	3	3	1	2	4	1	3	4	1	1	4	4	3	1	1	3	1	4	1	4	3	3	1	2	4	1
27	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	4	1	1	4	1	3	3	1	1	4	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	4	1	1	4	1
28	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	1	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	4	3
29	2	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	1	2	1	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	3	4
30	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	1	2	2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	4
31	3	2	3	4	4	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	1	1	2	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	1	4
32	1	3	3	3	4	2	3	1	3	2	4	4	4	3	3	4	2	1	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4
33	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	3	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	3	1	2	4	4	4	3	4
34	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	1	3	4	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	4
35	1	1	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3	2	4	1	4	1	3	3	4	4	4	2	2	4	1	3	4	3	4	4	4
36	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	3	1	1	4	4	4	3	3	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4
37	1	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	1	1	3	1	1	2	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3

2. Hasil Kuisisioner Data Penelitian (Y) Peningkatan Kinerja Pegawai PROKOPIM Binjai

Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
1	3	3	4	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	3	4	3	2	2	3	1	4	1	1	4	2	3	3	1	2	4	3	3	4	2	4
2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	4	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3
3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	1	4	4	1	4	1	2	3	1	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	2	3	2
4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2
5	2	2	4	3	3	2	2	3	1	2	4	4	4	3	4	3	1	1	2	1	3	1	2	4	1	3	4	1	1	4	4	3	4	2	2
6	4	1	3	4	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	4	2	1	3	3	1	4	2	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	1	2	3
7	3	3	4	4	4	2	2	4	1	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	1	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	3
8	4	4	4	3	3	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	4	1	2
9	2	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	4	1	2	4	4	3	3	2	2
10	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	1	2	2	1	3	2	2	3	2	4	3	1	2	3	3	4	4	2	3
11	3	2	3	4	4	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	1	1	2	2	3	2	4	4	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	2
12	1	3	3	3	4	2	3	1	3	2	4	4	4	3	3	4	2	1	1	2	4	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3
13	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	4	3	1	2	3	4	4	3	3	3
14	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3
15	1	1	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	1	4	1	3	4	1	1	3	2	4	2	4	4	4	2	3	2
16	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	3	1	1	4	1	1	4	2	4	4	1	1	3	4	3	2	1	2
17	1	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	1	1	3	1	1	4	1	1	4	1	3	4	1	1	4	4	4	1	1	2
18	1	1	4	4	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	4	4	2	3	2
19	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4	3	3	3	1	2
20	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	1	1	3	1	4	3	2	3	3	1	1	4	4	4	2	1	1
21	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	1	1	1	3	3	3	4	1	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3
22	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	1	1	4	2	1	4	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3
23	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1	4	2
24	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4	2	4	1	2	4	2	2	4	3	3	2	3	2
25	1	1	4	3	3	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	1	3
26	1	1	3	4	3	1	2	3	2	1	4	3	4	3	4	4	2	1	2	2	3	1	2	4	1	3	4	1	1	4	4	3	1	1	3
27	2	3	3	3	4	1	4	4	1	1	4	3	3	3	4	4	1	1	2	2	4	1	1	4	1	3	3	1	1	4	3	3	1	3	2
28	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	1	1	4	3	3	3	1	1	4	4	4	3	4	3

29	2	3	3	2	3	1	3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	1	1	1	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	1	3
30	3	2	3	4	4	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	1	1	2	2	3	2	4	4	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	2
31	1	3	3	3	4	2	3	1	3	2	4	4	4	3	3	4	2	1	1	2	4	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3
32	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	4	3	1	2	3	4	4	3	3	3
33	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3
34	1	1	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3	2	4	1	4	1	3	4	1	1	1	3	2	4	2	4	4	4	2	3	2
35	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	3	1	1	4	1	1	4	2	4	4	1	1	3	4	3	2	1	2
36	1	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	1	1	3	1	1	4	1	1	4	1	3	4	1	1	4	4	4	1	1	2
37	1	1	4	4	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	4	4	2	3	2

