

BAB II

TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai bahan perbandingan dan acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Selain itu menghindari adanya kesamaan dalam penelitian pada penulisan ini. Maka dalam kajian pustaka ini, penulis mencantumkan hasil -hasil penelitian berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Yushadi <i>et al.</i> , 2019)	<i>The Effect of Leadership Style, Leadership Motivation and Discipline of Work on The Performance of Employee of Bank XYZ in The Work Jatiwaringin Area</i>	X1 : Leadership Style X2 : Motivation X3 : Discipline Y : Employee Performance	Structural Equation Model (SEM), Partial Least Squares (PLS)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan terhadap disiplin kerja karyawan. Motivasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan dan disiplin kerja positif, tetapi tidak signifikan terhadap kinerja.
2	(Diana <i>et al.</i> , 2020)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru.	X1 : Motivasi Kerja X2 : Komunikasi Interpersonal Y : Kinerja	Teknik Analisis Regresi dan Regresi Ganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru, komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

3	(Swadarma dan Netra, 2020)	Kompensasi, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Rame	X1 : Kompensa si X2 : Motivasi Kerja Y : Loyalitas Karyawan	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan.
4	(Chrisnanto dan Riyanto, 2020)	<i>The Effect Work Discipline, Organizational Commitment and Work Motivation on Employee Performance of The Directorate General of Construction Development minister for Public Works and Housing Republic of Indonesia</i>	X1 : <i>Work Discipline</i> X2 : <i>Organizational Commitment</i> X3 : <i>Work Motivation</i> Y : <i>Employee Performance</i>	SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan.
5	(Dewi et al., 2020)	<i>The Role of interpersonal Communication in Moderating The Effect of Work Competence and Stress on Employee Performance</i>	X1 : <i>Work Competence</i> X2 : <i>Work Stress</i> X3 : <i>Interpersonal Communication</i> Y : <i>Employee Performance</i>	Smart PLS 3.0	Hasil penelitian ini Adalah variabel Kompetensi memiliki efek signifikan pada kinerja karyawan, variabel stres kerja tidak memiliki efek pada kinerja karyawan, variabel komunikasi interpersonal tidak memoderasi pengaruh kompetensi kerja pada kinerja karyawan

6	(Wau dan Purwanto, 2021)	<i>The Effect of Career Development, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance</i>	X1: <i>Career Development</i> X2: <i>Work Motivation</i> X3: <i>Job Satisfaction</i> Y: <i>Employee Performance</i>	Structural Equation Model (SEM)	, dan variabel komunikasi interpersonal dimoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian perbedaan dari koefisien pada model penelitian, menunjukkan pengembangan karir memiliki efek positif pada kinerja karyawan dan kepuasan kerja, kepuasan kerja memiliki efek positif terhadap kinerja karyawan, dan motivasi kerja memiliki efek positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan
7	(Abid dan Safiih, 2021)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PUTRA MULIA TELECOMMUNICATION Selama memberlakukan WFH (Work From Home)	X1 : Motivasi Kerja Y : Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier sederhana, linier berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, pengujian hipotesis	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara motivasi (X) terhadap kinerja (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung variabel motivasi (X) terhadap kinerja (Y) sebesar thitung 41.918 > ttabel 1.965 atau sig 0.000 < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat pengaruh signifikan anatar motivasi (X) terhadap kinerja (Y).
8	(Ardina Hilda Sari, Isjoni, 2021)	Pengaruh Kompensasi, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Swasta di Kecamatan	X1 : Kompensasi X2 : Komunikasi Interpersonal X3 : Motivasi Kerja	SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru SMP baik secara simultan maupun secara parsial.

		Pangkalan Kerinci	Y : Kinerja		
9	(Surajiyo <i>et al.</i> , 2021)	<i>The Effect on Work Discipline on Employee Performance With Motivation as a Moderating Variables in The Inspectorate Office of Musi Rawas District</i>	X1: <i>Work Discipline</i> X2: <i>Motivation</i> Y: <i>Employee Performance</i>	Analisis Regresi Sederhana dan interaction test or moderated regression analysis (MRA)	Hasil penelitian ini menunjukkan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kemudian motivasi (sebagai variabel moderasi) memiliki efek terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan
10	(Sitopu <i>et al.</i> , 2021)	<i>The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance</i>	X1: <i>Motivation</i> X2: <i>Work Discipline</i> X3: <i>Compensatio n</i> Y: <i>Employee Performance</i>	Teknik Analisis Deskriptif	Penelitian ini menyatakan bahwa motivasi, kepemimpinan, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota tim dengan nilai sig < 0.001. faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain disiplin kerja, kompensasi dan motivasi.

B. Teori dan Kajian Pustaka

1) Komunikasi Interpersonal

Komunikasi adalah sebuah proses berbagi informasi dari dua belah pihak atau lebih. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam berinteraksi kita sebagai manusia harus memperhatikan kondisi dengan baik agar dapat memahami keadaan orang lain sehingga terjalinnya komunikasi yang efektif. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang penting dan berlaku dalam kehidupan sehari – hari manusia dan merupakan bagian penting dari hubungan sosial. Dalam era teknologi, komunikasi interperonal tidak selalu berlangsung secara tatap

muka tetapi juga melalui sarana media sosial. Namun, seperti apapun cara mengaplikasikannya tetap menjadi hal penting untuk membangun tali silaturahmi.

Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan etika antar sesama dalam proses berkomunikasi. Etika bagaimana pesan itu disampaikan, etika bagaimana tanggapan itu disampaikan. Tujuan dari etika tersebut adalah untuk mengontrol tindakan di antara individu yang membangun relasi agar tujuan dan pesan – pesan komunikasi interpersonal tersampaikan dengan baik. Kondisi komunikasi interpersonal yang harmonis memungkinkan kita untuk mengatasi perbedaan, membangun kepercayaan dan rasa hormat, serta menciptakan suasana yang membangkitkan ide dan memberikan pengaruh dan perhatian. Semua hal tersebut dilakukan dalam upaya bermuara pada memotivasi diri untuk bekerja lebih giat serta meningkatnya kinerja.

Menurut De Vito dalam (Sarmiati, 2019), dalam komunikasi interpersonal pengetahuan seseorang terhadap orang lain memiliki dasar pada data psikologis dan sosiologis dan adapun ilmuwan lain memberikan definisinya terhadap komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara alami dan mampu menghasilkan hubungan yang produktif. Berdasarkan definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses interaksi komunikasi yang didorong oleh faktor psikologis dengan tujuan untuk menghasilkan relasi yang baik antar sesama manusia. Adapun menurut Deddy Mulyana dalam (Sarmiati, 2019) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi ialah komunikasi antara orang – orang secara langsung atau bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

a. Ciri – Ciri komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal terdapat ciri – ciri sebagai berikut :

- 1) Pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, relatif kurang terstruktur.

Biasanya komunikasi seperti ini berlangsung dengan saudara, teman

maupun seseorang yang baru saja dikenal. Pembicaraan biasanya berlangsung secara spontan, tidak memiliki rencana pada topiknya dan bisanyanya berpindah – pindah dari topik yang satu ke yang lainnya dan bahkan pembicaraan di selingi gurauan dan semacamnya.

2) Umpan balik segera (*Immediately feedback*)

Di dalam komunikasi interpersonal, umpan balik berupa dukungan, tanggapan, ekspresi serta emosi bisa diungkapkan secara langsung. Para komunikator bisa saling menyanggah, mendukung, senang, sedih pada saat itu juga.

3) Komunikasi berlangsung secara sirkuler

Peran komunikator terus bergantian. Seseorang yang memulai jalannya pembicaraan dan orang yang memberikan tanggapan berjalan bergantian.

4) Kedudukan keduanya adalah setara (dialogis)

Dikarenakan komunikator dan komunikan terus berlangsung berganti posisi, maka kedudukan keduanya adalah setara memiliki sifat dialogis dan bukan satu arah. Meski beberapa individu mencoba untuk mendominasi dalam komunikasi itu, apabila komunikasi tidak akan berlangsung dengan baik bila orang tersebut tidak memberikan kesempatan bagi lawan bicaranya untuk memberikan tanggapan atas apa yang disampaikan.

5) Mempunyai efek yang paling kuat dibanding konteks komunikasi lainnya.

Sang komunikator dapat mempengaruhi langsung tingkah laku (konatif) dari komunikannya dengan cara memanfaatkan pesan verbal dan non verbal. Pengaruh dari seseorang terhadap orang lain lebih kuat untuk mengambil keputusan penting dalam hidupnya.

b. Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito dalam (Sukarelawati, 2019), menjelaskan bahwa ada lima indikator dari komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut :

1) Keterbukaan

Keterbukaan adalah kemauan orang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya secara normal dengan pengungkapan yang tepat. Dan

keterbukaan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi secara jujur terhadap pesan orang lain.

2) Empati

Empati adalah memampukan kita untuk mengerti apa yang orang lain rasakan dari sudut pandang seseorang tanpa kehilangan identitas kita.

3) Sikap mendukung

Sikap mendukung dalam komunikasi adalah perilaku yang lebih mendeskripsikan daripada mengevaluasi. Pesan deskriptif menyatakan objek secara relatif apa yang kita lihat dan apa yang di rasa. Pesan deskriptif mungkin membuat orang lain merasa di dukung.

4) Sikap positif

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal harus dilakukan dengan penggunaan pesan positif daripada negatif.

5) Kesetaraan

Kesetaraan merujuk kepada tingkah laku atau pendekatan yang mengarjarkan kematangan dalam berkomunikasi.

c. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Setelah mengetahui penjelasan tentang komunikasi interpersonal dapat diketahui dan dapat digunakan dalam beberapa tujuan. Terdapat enam tujuan dari komunikasi interpersonal, diantaranya :

- 1) Mengetahui diri sendiri dan orang lain
- 2) Mengetahui dunia luar
- 3) Menciptakan dan memelihara hubungan
- 4) Mengubah sikap dan perilaku
- 5) Bermain dan mencari hiburan
- 6) Membantu orang lain

Dengan demikian suatu hal perlu kita perhatikan bersama, tujuan – tujuan yang telah dijelaskan di atas tidak harus dilakukan dengan sadar ataupun dengan suatu rencana dan niatan, namun juga bisa dilakukandengan tidak sadar ataupun tidak memiliki maksud tertentu.

2. Motivasi Kerja

Motivasi seringkali diartikan sebagai pendorong agar seseorang melakukan suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. motivasi kerja

memberikan hal positif yang akan membuat kinerja di perusahaan dapat menjadi lebih baik motivasi kerja yang tinggi akan banyak mempengaruhi perkembangan dan kemajuan baik bagi individu karyawan maupun perusahaan. Motivasi kerja sesuatu yang berpengaruh dalam membangkitkan, mengarahkan, dan menjaga sikap yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Motivasi kerja berkaitan dengan sejauh mana komitmen seseorang dalam menyelesaikan target pekerjaannya hasil positif yang diperoleh di harapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi dan sehingga nantinya akan meningkatkan kinerja yang tinggi.

Menurut Sukanto dan Handoko dalam (Sukrispiyanto, 2019), mendefinisikan motivasi sebagai keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Wahjosumidjo dalam (Sukrispiyanto, 2019), motivasi dapat diartikan sebagai suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan kondisi psikologis seseorang untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya guna mencapai hasil yang maksimal. Tetapi motivasi bukan hanya timbul pada aspek internal saja melainkan ada juga aspek eksternal yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Kedua aspek tersebut memiliki peran penting dalam proses menciptakan kegairahan motivasi kerja dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Mengenai uraian – uraian di atas, dapat dibedakan dua bentuk motivasi kerja. Kedua bentuk tersebut adalah sebagai berikut :

1) Motivasi Intrinsik

Motivasi ini adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu, yaitu kesadaran mengenai pentingnya makna pekerjaan yang dikerjakannya. Dengan kata lain motivasi ini bersumber dari pekerjaan yang dikerjakan, baik karena harus memenuhi kebutuhan, menyenangkan karena terbiasa dan mampu mencapai suatu tujuan serta menghasilkan sesuatu yang positif untuk masa yang akan datang.

2) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ini adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskan melaksanakan pekerjaan dengan optimal. Misalnya memiliki profesionalisme tinggi dalam bekerja karena upah atau gaji yang besar, jika di dalam perusahaan menginginkan posisi atau jabatan yang tinggi atau memiliki kekuasaan yang besar.

b. Fungsi – Fungsi Motivasi Kerja

Menurut (Sardiman, 2007) Fungsi Motivasi ada tiga yaitu :

- 1) Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang akan dikerjakan.
- 2) Menentukan arah perbuatan, yakni ke arah tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- 3) Menyelesaikan perbuatan, yakni menentukan perbuatan – perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan – perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa fungsi motivasi bagi para pekerja merupakan sebuah tahap untuk bekerja lebih giat dengan semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan dan mendapatkan hasil yang efektif dan efisien.

c. Indikator Motivasi Kerja

Menurut (Uno, 2009), mengemukakan dimensi dan indikator motivasi kerja yaitu sebagai berikut :

- 1) Motivasi Internal
 - a) Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
 - b) Melaksanakan tugas dengan target yang jelas
 - c) Memiliki rasa senang dalam bekerja
 - d) Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya
- 2) Motivasi Eksternal
 - a) Selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan lainnya.

- b) Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya
- c) Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.

d. Pendekatan Terhadap Motivasi Kerja

Ada beberapa pendekatan – pendekatan terhadap motivasi menurut (Sukrispiyanto, 2019). Secara umum pendekatan terhadap motivasi dapat dikelompokkan dalam tiga pendekatan yaitu :

- 1) Pendekatan Tradisional (*Traditional Approach*), merupakan Pendekatan yang memandang bahwa motivasi para pekerja hanya dipandang dari sudut pemenuhan kebutuhan fisik atau biologis saja. Kebutuhan biologis tersebut dipenuhi melalui insentif mapun gaji yang diberikan.
- 2) Pendekatan Hubungan Manusia (*Human Relation Approach*), pendekatan ini beranggapan bahwa manusia tidak hanya membutuhkan uang.manusia juga butuh berinteraksi terhadap orang lain, dan uang tidak bisa memberikan semua itu.
- 3) Pendekatan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Approach*), pendekatan sumber daya manusia berpendapat bahwa manusia tidak dengan otomatis melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang dikehendaki melainkan justru pekerjaan merupakan suatu kesempatan atau peluang yang perlu dikerjakan untuk memperoleh karir dan menghasilkan kepuasan.

3) Kinerja

Setiap perusahaan mengharapkan karyawannya untuk memiliki kemampuan menghasilkan kinerja yang efektif. Karena kinerja merupakan suatu hasil pencapaian karena termotivasi dan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan dan juga kinerja yang baik didasarkan pada perilaku dan hasilnya sangat penting bagi perusahaan. Kesiediaan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab hingga mencapai hasil yang diharapkan merupakan prestasi dan kepuasan bagi seseorang.

Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri

terdiri dari berbagai komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh (Huseno, 2016)

Menurut Bernardin dan Russel dalam (Indrasari, 2017), mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil – hasil yang diperoleh dari fungsi – fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Herseyr and Blanchard dalam Sukrispiyanto, 2019) . Oleh karena itu kinerja karyawan yang baik dapat dilihat secara kualitas maupun kuantitas hasil kerjanya dengan kemampuan pemahaman yang baik untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan hasil yang objektif. Karena pemahaman tersebut sangat diperlukan untuk memberikan kontribusi pada perusahaan. Dalam rangka memenuhi tugas dan kewajiban kinerjakaryawan menunjukkan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan yang antara lain :

- 1) Kuantitas keluaran (semakin banyak semakin baik)
- 2) Kualitas keluaran (semakin berkualitas semakin baik)
- 3) Jangka waktu yang dibutuhkan (semakin singkat waktu pengerjaan semakin berkinerja)
- 4) Kehadiran di tempat kerja (semakin sedikit izin semakin baik)
- 5) Sikap kooperatif di dalam organisasi (semakin bisa bekerja sama semakin baik).

b. Faktor – Faktor Kinerja Karyawan

Berbagai identifikasi telah di analisis oleh Maurice dalam (Indrasari, 2017) sebagai faktor penyebab kinerja seseorang yang merupakan sesuatu hal fundamental bagi proses pengawasan yang baik serta pembuatan

keputusan yang lebih efektif dalam proses strategi perbaikan kinerja. Pada bagian ini akan di perlihatkan tabel analisis yang diungkap oleh Maurice yang berkaitan dengan penyebab kinerja menurun atau meningkat.

Tabel 2.2. *Tabel Analisis Maurice tentang Kinerja Individu Internal (Personal) Eksternal (Environment)*

Kinerja Baik	Kemauan Tinggi Kerja Keras	<ul style="list-style-type: none"> • Pekerjaan Mudah • Nasib Baik • Bantuan Dari Rekan Kerja • Pimpinan Yang Baik
Kinerja Buruk	Kemauan Rendah Upaya Terbatas	<ul style="list-style-type: none"> • Pekerjaaa Sulit • Nasib Buruk • Rekan – rekan Kerja Tidak Produktif • Pimpinan Tidak Simpatik

Sumber: Villere, Maurice, F. Dalam (Indrasari, 2017)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa kinerja adalah sesuatu yang merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh faktor – faktor lain atau dapat dirubah dengan bagian tertentu. Hal ini berpengaruh melalui proses yang terjadi dalam pengembangan *life skill* maupun *enviromtment* dimana mereka bekerja.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Bangun, 2012), mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1) Jumlah Pekerjaan

Jumlah pekerjaan adalah jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu sebagai standar pekerjaan setiap harinya.

2) Kualitas Pekerjaan

Kualitas Pekerjaan adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan dimensi pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu yang tepat, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya dan juga dapat diberikan bonus apabila pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya.

4) Kehadiran

Dalam dunia pekerjaan kehadiran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sangat berpengaruh pada perusahaan dan juga kehadiran karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

5) Kemampuan Kerja Sama

Dalam jenis pekerjaan tertentu seorang karyawan harus dapat menyesuaikan apakah pekerjaan tersebut dapat dikerjakan sendiri atau butuh bantuan orang lain. Sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan yang sangat diperlukan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan optimal.

d. Pengukuran Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan suatu proses perusahaan untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja adalah untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas perusahaan khususnya yang berkaitan dengan kebijakan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, bonus, gaji dan lain – lain.

Bono dan Judge dalam (Indrasari, 2017) mengukur kinerja dari berbagai aspek. Terdapat tujuh kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu :

- 1) Kualitas
- 2) Produktivitas
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektivitas
- 5) Kemandirian
- 6) Komitmen kerja
- 7) Tanggung jawab

Tiga diantaranya dibahas dalam penulisan ini yang dipaparkan sebagai berikut : (1) kualitas kerja, yaitu hasil pekerjaan yang dilakukan untuk memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Pengukuran

kualitas kerjanya dilihat dari kecerdasan dan ketelitian karyawan dalam mematuhi prosedur operasional sesuai ketentuan perusahaan, serta karyawan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang dilayani. (2) Produktivitas, yaitu jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan. Pengukuran produktivitas kerjanya dilihat dari kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan target yang diberikan serta menggunakan waktu kerja yang efektif. (3) Tanggung jawab, yaitu tanggung jawab seorang karyawan baik terhadap pelanggan maupun perusahaan. Pengukuran tanggung jawab dapat dilihat dari bagaimana karyawan mampu mengikuti prosedur yang telah diberikan serta menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawab sesuai dengan tugas yang diberikan.

C. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi berkomunikasi yang mana tujuannya menciptakan dan memelihara hubungan baik dan juga dapat sebagai sarana bertukar ide dan informasi. Di dalam dunia pekerjaan memelihara hubungan baik antar sesama rekan kerja merupakan sebuah hal terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Bukan hanya dengan rekan kerja bahkan dalam melayani pelanggan pun hal tersebut harus di jaga. Agar dapat mempertahankan potensi kinerja karyawan.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

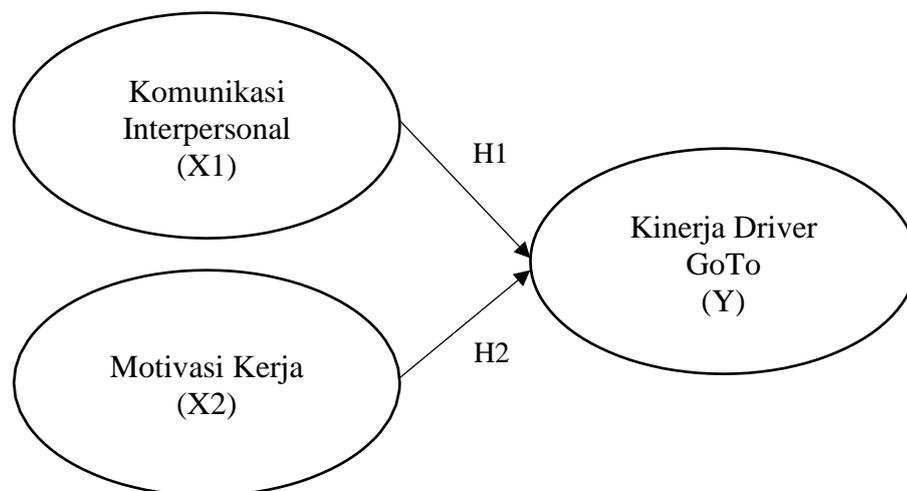
Motivasi kerja adalah suatu pembentukan perilaku yang ditandai oleh bentuk – bentuk aktivitas kegiatan melalui proses psikologis. Baik dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik. Yang mana mengarahkan untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja yang baik dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena dukungan tersebut secara tidak langsung memberikan rangsangan yang mengarahkan karyawan lebih giat mengerjakan pekerjaannya.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja merupakan dua variabel yang berupaya untuk meningkatkan gairah kinerja karyawan. Dengan proses interaksi bertukar informasi dan feedback yang baik tentu saja memotivasi diri untuk memberikan respon atau pelayanan yang terbaik pula. Hal tersebut membawa efek positif bukan hanya pada nama baik perusahaan serta memberikan penilaian yang baik bagi kinerja karyawan.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir dari pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja driver gojek Kota Samarinda dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 kerangka berpikir penelitian

E. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori yang telah dijadikan, dapat diajukan bahwa hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H1: Komunikasi Interpersonal dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.

H2: Motivasi Kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerjaDriver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.

H3: Komunikasi Interpersonal berpengaruh dominan terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.