

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka terfokus pada pembaruan penelitian terdahulu yang dimaksudkan untuk mendapatkan kajian penelitian yang belum ada sehingga aspek-aspek dari penelitian terdahulu yang belum sempat diteliti dapat dilakukan dengan penelitian yang akan datang.

2.1.1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitian terdahulu yang dimaksudkan sebagai bahan referensi agar penelitian ini dapat dipahami serta komprehensif serta mampu menyajikan hasil penelitian yang memiliki nilai organisasi dan nilai kemanfaatan bagi bidang akademis maupun dunia sosial.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang saya lakukan diantaranya adalah sebagai berikut:

2.1.1.1. Penelitian Dalam Perspektif 1

Faisal dan Danisa.(2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kspps Nurinsani. Jurnal Komunikasi. Vol. 8, No.1, 2022, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Subang.

Tingkat perputaran karyawan yang tinggi hanyalah salah satu masalah yang disebutkan dalam penjelasan studi sebelumnya tentang topik tersebut. Karyawan sering keluar masuk KSPPS Nurinsani Area 4 Jawa Barat setiap bulannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh

interaksi interpersonal rekan kerja terhadap produktivitas kerja KSPPS Nurinsani Area Jabar 4. Kedua metodologi kuantitatif dan asosiatif digunakan dalam penyelidikan ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi. Metode uji regresi linier langsung digunakan untuk mengevaluasi hasil data secara kuantitatif, setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pegawai di KSPPS Nurinsani Area Jawa Barat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Variabel Produktivitas Kerja dan variabel Komunikasi Interpersonal berkorelasi kuat dan menguntungkan. Presentasi nilai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Rekan Kerja terhadap Produktivitas Kerja di KSPPS Nurinsani Area 4 Jawa Barat sebesar 56% secara besaran (Faisal & Danisa, 2022).

Penelitian ini hanya menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan KSPPS Nurinsani Area jabar 4. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal tersebut menunjukan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja.

Penelitian yang dilakukan Faisal dan Danisa peneliti menjadi salah satu bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan peneliti. Hal yang dikembangkan oleh peneliti yaitu tidak hanya meneliti komunikasi secara interpersonal, melainkan menguji pengaruh komunikasi secara vertical dan horizontal terhadap produktivitas kerja.

2.1.1.2. Penelitian dalam Perspektif 2

Pramana, Sari dan Rahyuda. (2018), Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas, Vol. 02, No. 03, Juli 2020, Hal. 115 – 136. ISSN 2581-0669, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana¹.

Gambaran fenomena dalam penelitian terdahulu ini adanya miskomunikasi yang terjadi di antara karyawan yang dapat menghambat produktivitas kerja karyawan hotel Le Meriden Bali Jimbaran. Permasalahan yang diteliti oleh penelitian terdahulu adalah mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Hotel Le Meridien Bali Jimbaran menjadi subjek penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi internal digunakan dan bagaimana pengaruhnya terhadap produktivitas pekerja. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan data kuantitatif yang didasarkan pada observasi, wawancara, kuesioner, kajian literatur, dan dokumentasi. Sebanyak 85 responden yang bekerja di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran diberikan kuesioner.

Temuan studi awal ini menunjukkan bahwa hotel Le Meridien Bali Jimbaran mengimplementasikan komunikasi internal dalam bentuk komunikasi vertikal, yang terbagi menjadi komunikasi *top-down* dan *bottom-up*, komunikasi horizontal, dan terakhir komunikasi diagonal, yang ditunjukkan melalui operasional kegiatan. Pengoperasian hotel sehari-hari yang menuntut kerja sama antara orang, antar karyawan, dan antar departemen memerlukan anggota staf

dalam berbagai posisi dan dibantu oleh media seperti WhatsApp, Handy Talky, email, papan pengumuman, atau komunikasi tatap muka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki dampak positif dan signifikan terhadap produktivitas staf di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Komunikasi internal memiliki pengaruh sebesar 38% terhadap produktivitas kerja karyawan, dengan faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini sebesar 62% (Pramana, Sari, & Rahyuda, 2018).

Penelitian diatas dilihat dari segi produktivitas hanya menguji pada kualitas kerja karyawan. Hal yang dikembangkan oleh peneliti yaitu tidak hanya meneliti produktivitas dari kualitas kerja saja, melainkan menguji pengaruh komunikasi secara vertical dan horizontal terhadap produktivitas kerja secara kualitas dan kuantitas.

2.1.1.3. Penelitian Dalam Perspektif 3

Ernika. (2016), Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda. Program S1 Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Vol. 4, No.2, Hal 87 - 101 ISSN 0000-0000 Jurnal Ilmu Komunikasi Unmul.

Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang rumit yang terjadi dalam organisasi formal dan informal. Tujuannya adalah untuk mengembangkan pemahaman di antara peserta untuk mencapai tujuan organisasi. Pemberian dorongan adalah semacam motivasi yang tergabung dalam komunikasi organisasi juga. Sangat penting untuk meningkatkan moral karyawan sehingga mereka dapat

memberikan hasil yang diminta oleh manajemen. Kinerja karyawan yang baik dapat tercipta jika faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti komunikasi organisasi dan motivasi, dapat diakomodasi dan diterima dengan baik oleh seluruh karyawan dalam suatu perusahaan, namun hal tersebut sulit dilakukan dengan komunikasi dan motivasi organisasi.

Penelitian terbaru pengaruh komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Inti Tractors Samarinda dijelaskan. Penelitian sebelumnya ini berusaha untuk memastikan efek gabungan dari komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Inti Tractors Samarinda, serta pengaruh masing-masing secara parsial terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya. Melalui penggunaan wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan, data penelitian dikumpulkan. Metode analisis data mengolah data dari lokasi penelitian menggunakan uji regresi linier berganda agar penelitian lebih tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Temuan studi sebelumnya ini menunjukkan bagaimana motivasi dan komunikasi organisasi berdampak pada kinerja pekerja, sedangkan 43,8% dipengaruhi oleh perubahan variabel lain, 56,2% pengaruh terjadi secara bersamaan. Komunikasi organisasi merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar dari dua variabel independen yang diteliti. Menurut temuan penelitian, komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap kinerja

karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu unsur yang dapat mempengaruhi kinerja pekerja adalah komunikasi perusahaan (Ernika, 2016).

Dalam segi komunikasi penelitian ini hanya menguji pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal yang dikembangkan oleh peneliti yaitu tidak hanya membahas komunikasi internal, melainkan menguji pengaruh komunikasi secara vertical dan horizontal terhadap produktivitas kerja secara kualitas dan kuantitas.

2.1.2. Matriks Penelitian

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian 1

Matriks Pemikiran Terdahulu oleh Gugun Faisal R dan Gildha Pasha Danisa. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan KSPPS Nurinsani. Metode Asosiatif Kuantitatif. 2022

NO	Item	Penelitian Terdahulu 1
1.	Nama, Judul, tahun	Gugun Faisal R dan Gildha Pasha Danisa. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kspps Nurinsani” Tahun 2022.
2.	Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk untuk menguji Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Rekan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan KSPPS Nurinsani Area jabar 4.
3.	Pendekatan Penelitian	Deskriptif Kuantitatif dengan metode asosiatif
4.	Teori Penelitian	Teori Komunikasi Interpersonal
5.	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan KSPPS Nurinsani Area Jabar. Variabel Komunikasi Interpersonal memiliki hubungan yang kuat secara positif terhadap variabel Produktivitas Kerja. Besarnya presentasi nilai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Rekan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan KSPPS Nurinsani Area Jabar 4 sebesar 56%.
6.	Perbedaan dan Persamaan	Penelitian yang dilakukan Faisal dan Danisa peneliti menjadi salah satu bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan peneliti. Hal yang dikembangkan dan menjadi pembeda peneliti yaitu tidak hanya meneliti komunikasi secara interpersonal, melainkan menguji pengaruh komunikasi secara vertical dan horizontal terhadap produktivitas kerja. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komunikasi pada karyawan suatu perusahaan terhadap produktivitas kerja.
7.	Kritik	Sebaiknya penelitian ini lebih menjelaskan bagaimana respon dari pegawai serta hasil apa yang dicapai dalam produktivitas kerja dan bagaimana cara mengantisipasi hambatan yang menjadi permasalahan.

Tabel 2. 2 Matriks Penelitian 2

Matriks Pemikiran Terdahulu oleh Ketut Andry Agustya Pramana, Dkk. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Metode Deskriptif Kuantitatif. 2018

NO	Item	Penelitian Terdahulu 2
1.	Nama, Judul, tahun	Ketut Andry Agustya Pramana, Ni Putu Ratna Sari dan Irma Rahyuda. “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran” Tahun 2018.
2.	Tujuan Penelitian	Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk untuk mengetahui penerapan komunikasi internal dan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan di hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
3.	Pendekatan Penelitian	Deskriptif Kuantitatif
4.	Teori Penelitian	Teori Komunikasi Internal
5.	Hasil Penelitian	Hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi internal di hotel Le Meridien bali Jimbaran dilakukan dalam bentuk komunikasi vertikal yang dibagi menjadi dua bagian yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal dan yang terakhir komunikasi diagonal yang ditunjukkan melalui kegiatan operasional harian hotel yang membutuhkan koordinasi antar individu, antar karyawan maupun antar departemen yang melibatkan karyawan dari berbagai level jabatan dan didukung dengan menggunakan media seperti whatsapp, handy talky, email, notice board maupun secara tatap muka
6.	Perbedaan dan Persamaan	Dalam segi produktivitas penelitian ini hanya menguji pada kualitas kerja karyawan. Hal yang dikembangkan dan menjadi pembeda peneliti yaitu tidak hanya meneliti produktivitas dari kualitas kerja saja, melainkan menguji pengaruh komunikasi secara vertical dan horizontal terhadap produktivitas kerja secara kualitas dan kuantitas. Persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh komunikasi internal terhadap peningkatan produktivitas.
7.	Kritik	Kritik terhadap penelitian ini yaitu kurangnya penjelasan dari segi indikator tentang produktivitas kerja, jadi sebaiknya penelitian ini lebih menjelaskan indikator yang digunakan.

Tabel 2. 3 Matriks Penelitian 3

Matriks Pemikiran Terdahulu oleh Desy Ernika. Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda. Metode Deskriptif Kuantitatif. 2016

NO	Item	Penelitian Terdahulu 3
1.	Nama, Judul, tahun	Desy Ernika, “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda” tahun 2016.
2.	Tujuan Penelitian	Tujuan dalam penelitian terdahulu ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan, antara motivasi terhadap kinerja karyawan dan secara Simultan antara komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Inti Tractors Samarinda.
3.	Pendekatan Penelitian	Deskriptif Kuantitatif
4.	Teori Penelitian	Teori Organisasi modern
5.	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan komunikasi organisasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh secara simultan sebesar 56.2% sedangkan 43.8% dipengaruhi oleh variasi variabel lain. Diantara kedua variabel bebas yang diteliti, maka variabel yang paling berpengaruh adalah variabel komunikasi organisasi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
6.	Perbedaan dan Persamaan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dalam segi komunikasi penelitian ini hanya menguji pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Hal yang dikembangkan dan menjadi pembeda peneliti yaitu tidak hanya membahas komunikasi internal, melainkan menguji pengaruh komunikasi secara vertical dan horizontal terhadap produktivitas kerja secara kualitas dan kuantitas. Persamaannya yaitu sama-sama membahas Komunikasi Organisasi.
7.	Kritik	Sebaiknya penelitian ini menjelaskan juga tingkat motivasi karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kajian ini merupakan hasil pemikiran penulis yang dijadikan landasan berpikir untuk meneguhkan indikator/pedoman yang dapat menjadi landasan kajian ini. Peneliti akan menjabarkan permasalahan pokok dari penelitian dengan menyusun, menggabungkan teori dan permasalahan yang ada pada penelitian ini.

2.2.1. Kerangka Teoritis

Teori adalah hal dasar yang digunakan untuk memprediksi dan menjabarkan jawaban dari suatu masalah penelitian. Teori menjelaskan variable yang diteliti dengan definisi, melengkapi deskripsi dan sumber dari berbagai referensi sehingga ruang lingkup, lokasi dan prakiraan menjadi lebih jelas dan tepat antara variabel yang diteliti (Sugiyono, 2018).

Kerangka teoritis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

2.2.1.1. Tinjauan Ilmu Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Secara umum komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami dan mengerti suatu pesan yang disampaikan seseorang kepada lawan bicaranya. Istilah komunikasi berasal dari kata latin *communis* yang artinya membuat kesamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Oktariana, 2017).

Definisi dari pengertian komunikasi sangatlah beragam, salah satu pengertian komunikasi menurut Ruben dan Stewart dalam buku (Liliweri, 2016) mengatakan bahwa Bagi individu, relasi, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan, komunikasi sangatlah penting. Ini berfungsi sebagai

penghubung antara orang dan dunia luar, serta alat bagi orang untuk mengekspresikan diri dan berdampak pada orang lain. Komunikasi memungkinkan orang untuk mengkoordinasikan semua kebutuhan mereka satu sama lain, tanpanya, orang tidak dapat membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain dalam kelompok, organisasi, atau masyarakat.

Faules (2018) dalam bukunya mengemukakan bahwa Mekanisme untuk menggunakan pengaruh (kekuasaan) adalah komunikasi. Komunikasi digunakan dalam pengaturan organisasi untuk menetapkan norma, tujuan, dan perilaku. Orang bisa berpendapat bahwa organisasi adalah bentuk kekuasaan. Orang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, menggunakan kekuatan itu, dan mengkoordinasikan tindakan. Dengan kata lain, kemampuan untuk mempengaruhi informasi, kepercayaan, dan perilaku membuat komunikasi menjadi kuat.

2.2.1.1.1. Unsur – Unsur Komunikasi

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Dengan akibat atau hasil apa? Menurut Alo Liliweri dalam bukunya Komunikasi Serba ada Serba Makna (Liliweri, 2016) terdapat lima unsur komunikasi diantaranya:

1. Pengirim Pesan (sumber)

Sumber atau pengirim merupakan pihak yang memiliki ide atau gagasan yang ingin mereka sampaikan kepada pihak lain. Sumber ini juga kerap di sebut dengan pengirim, komunikator, pembicara atau penyandi.

2. *Encoding* dan *Decoding*

Encoding adalah suatu proses komunikator dalam menciptakan pesan kepada penerima melalui simbol - simbol dengan menggunakan aturan bahasa tertentu baik secara *verbal* maupun *nonverbal*, sedangkan *Decoding* dalam proses penerima menerjemahkan makna pesan dari simbol - simbol baik berupa verbal maupun nonverbal yang disampaikan oleh pengirim.

3. Pesan

Pesan merupakan informasi, gagasan, pemikiran atau perasaan yang telah di *encoding* oleh pengirim dan di *decoding* oleh penerima. Pesan yang dimaksudkan disini adalah simbol - simbol, petunjuk, tanda, sinyal atau kombinasi dari semua. Alo Liliweri mengungkapkan dalam bukunya (Liliweri, 2016), terdapat dua hal utama yang terkandung dalam makna pesan, diantaranya:

- a. *Content meaning*, yaitu Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan atau informasi; ia mengungkapkan sudut pandang dan pandangan tentang suatu subjek. Karena pengirim pesan dengan tujuan tertentu tidak selalu dan selalu mengetahui penerima, pengirim pesan atau komunikator mengkomunikasikan informasi untuk memperoleh reaksi dan mengukur bagaimana pesan itu dirasakan.

- b. *Relationship meaning*, yaitu pesan yang disampaikan secara emosional (konotasi). Biasanya pesan yang disampaikan akan mudah dipahami oleh pengirim dan penerima yang memiliki relasi.

4. Penerima

Penerima adalah orang yang menginterpretasikan pesan yang diucapkan ditulis oleh pengirim pesan. Sama halnya dengan pengirim, penerima tidak selamanya mengerti tentang segala hal termasuk terhadap pesan - pesan yang disampaikan pengirim. Ketika suatu pesan diterima, maka penerima pesan menafsirkan pesan - pesan ini kemudian dikirimkan kembali kepada pengirim. Komunikasi memiliki kehendak untuk mengendalikan dirinya untuk memberikan timbal balik seperti apa, baik melalui ucapan, lisan maupun perilaku (Mulyana D, 2017).

2.2.1.1.2. Fungsi Komunikasi

Adapun fungsi komunikasi yang terbagi menjadi empat, yaitu antara lain:

1. Fungsi Komunikasi Sosial, Untuk kelangsungan hidup, aktualisasi diri, dan kebahagiaan sambil menghindari stres dan ketegangan, komunikasi sangat penting.
2. Fungsi Komunikasi Ekspresif, Selama komunikasi tidak berubah menjadi sarana untuk mengungkapkan perasaan atau emosi kita, itu bisa dilakukan. Emosi ini dapat diekspresikan melalui isyarat nonverbal.
3. Fungsi Komunikasi Ritual, Secara kolektif dan dengan cara yang menegaskan ketaatan pada tradisi keluarga, komunal, etnis, nasional, ideologis, dan agama seseorang, komunikasi ritual ini dilakukan.

4. Fungsi Komunikasi Instrumental, Tujuan komunikasi instrumental meliputi menginformasikan, mempromosikan pendidikan, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku, dan menghibur (Mulyana D, 2017).

2.2.1.1.3. Tujuan Komunikasi

Motivasi untuk menghasilkan hasil yang diharapkan dari komunikasi adalah tempat tumbuhnya komunikasi. Artinya, rencana komunikasi interaksi harus disesuaikan dengan tujuan komunikasi, atau komunikasi dapat terjadi secara alami. Menurut (Liliweri, 2016)

Tujuan komunikasi sedapat mungkin memperhatikan elemen-elemen utama komunikasi, yaitu:

1. Pengirim : orang yang mengirimkan pesan (*encoder*).
2. Penerima : orang yang menginterpretasi pesan (*decoder*).
3. Saluran : metode bagi seseorang untuk mengoptimalkan daya guna sehingga kita dapat mengirimkan sebuah pesan secara verbal, nonverbal, atau termediasi.
4. Pesan : informasi yang sudah distimulasikan itu dikirim oleh pengirim ke dalam alam pikiran penerima.
5. Umpan balik : respons yang diberikan penerima kepada pengirim.
6. Lingkungan : dunia fisik dan nonfisik sebagai tempat terjadinya interaksi.
7. Gangguan : dari luar yang hanya dapat terlihat dan terasa dalam peristiwa komunikasi

2.2.1.1.4. Jenis Komunikasi

Adapun jenis komunikasi, yaitu sebagai berikut:

- a) Komunikasi verbal yaitu suatu komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata, baik itu yang dinyatakan secara lisan maupun tulisan. Jika melalui kata-kata, komunikasi verbal dapat dilangsungkan seperti berbicara, diskusi, ceramah, dan lain-lain. Selain itu, komunikasi verbal pun dapat dengan menggunakan tulisan, surat, buku, koran, majalah, dan lain-lain.
- b) Komunikasi non verbal yaitu suatu komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, melainkan dengan bahasa isyarat seperti menggunakan gerak tubuh (gestures), sikap tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, kedekatan jarak, sentuhan (Mulyana D, 2017).

2.2.1.1.5. Bentuk – Bentuk Komunikasi

Komunikasi mempunyai beberapa bentuk, berikut merupakan bentuk – bentuk dari komunikasi:

- a) Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi yang dilakukan pada diri sendiri itulah yang dimaksud dengan komunikasi intrapersonal. Menerima, menganalisis, menyimpan, dan mereproduksi pesan dan informasi adalah langkah pertama dalam proses komunikasi. Contoh kegiatan komunikasi interpersonal antara lain berdoa, mengucapkan terima kasih, refleksi, visualisasi kreatif, dan lain sebagainya.

b) Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antar manusia adalah komunikasi antar manusia. Pertukaran makna antara individu yang berkomunikasi satu sama lain juga dapat dilihat sebagai bentuk komunikasi. Suatu komunikasi interpersonal dapat terjadi apabila memenuhi kriteria berikut:

1. Melibatkan perilaku verbal dan nonverbal
2. Adanya umpan balik pribadi
3. Terjadi hubungan/interaksi yang berkesinambungan
4. Bersifat saling persuasive

c) Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok dapat didefinisikan sebagai tiga orang atau lebih yang bertemu secara tatap muka untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. seperti pertukaran informasi, pembelaan diri, atau pemecahan masalah. Suatu kelompok atau banyak orang lain yang berkomunikasi satu sama lain dikenal sebagai komunikasi kelompok.

Komunikasi kelompok di antaranya, ceramah, rapat, *briefing*, seminar, dan lokakarya adalah contoh komunikasi kelompok. Dalam komunikasi kelompok, setiap peserta mengekspresikan dirinya sesuai dengan tempat dan perannya dalam kelompok. Selain itu, pesan atau informasi yang disampaikan berkaitan dengan kepentingan semua orang dalam kelompok dan tidak bersifat pribadi.

d) Komunikasi Organisasi

Komunikasi manusia-ke-manusia yang terjadi dalam koneksi organisasi disebut sebagai komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi resmi dan tidak resmi yang terjadi di dalam suatu sistem yang dikenal dengan nama organisasi.

Akibat dari jangkauannya yang luas, komunikasi organisasi sering digunakan sebagai subjek studi. Komunikasi organisasi umumnya membahas struktur dan fungsi organisasi, hubungan manusia, komunikasi, dan proses organisasi, selain budaya organisasi.

e) Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah jenis komunikasi yang menghubungkan komunikator dan komunikan dalam kelompok besar, yang tersebar dan sangat beragam, menggunakan saluran (media) dan memiliki konsekuensi tertentu. Oleh karena itu, komunikasi massa mengacu pada penyebaran pesan kepada khalayak luas melalui media. Ciri-ciri komunikasi massa adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikator biasanya suatu lembaga media massa
- 2) Hubungan antara komunikator dan pemirsa bukan bersifat pribadi
- 3) Menggunakan media massa
- 4) Mediumnya dapat digunakan oleh orang banyak
- 5) Komunikan adalah massa, yang bersifat heterogeny
- 6) Penyebaran pesan serentak pada saat yang bersamaan
- 7) Umpan balik bersifat tidak langsung

- 8) Pesan yang disebarkan cenderung tidak langsung berpengaruh terhadap massa.

Berdasarkan ciri-ciri tersebut, komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai informasi yang disebarluaskan melalui media cetak atau elektronik kepada sejumlah besar khalayak yang tersebar dan beragam agar pesan yang sama dapat dipahami secara sementara dan serentak, sedangkan komunikasi biasa-biasa saja adalah komunikasi yang dilakukan melalui penggunaan media selain media massa. Media khas untuk komunikasi media termasuk surat, panggilan telepon, buklet, poster, brosur, spanduk, dan sebagainya (Effendy O. U., 2017).

2.2.1.1.6. Proses Komunikasi

Menurut Effendy (2017) proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu: proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder. Sebagai berikut:

a) Proses Komunikasi Secara Primer

Komunikasi perdana adalah tindakan memanfaatkan simbol (symbol) sebagai media untuk berbagi pikiran dan/atau perasaan seseorang dengan orang lain. Pesan verbal (bahasa) dan pesan nonverbal (isyarat, isyarat, gambar, warna, dan lain-lain) merupakan simbol karena dapat/dapat digunakan untuk menyampaikan pikiran dan perasaan komunikator secara langsung kepada komunikan.

b) Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana lain sebagai media kedua setelah memanfaatkan simbol sebagai yang pertama dikenal dengan komunikasi sekunder. Komunikan memiliki banyak target atau berada di lokasi yang agak jauh, seorang komunikator menggunakan media kedua untuk menyampaikan komunikasi. Bentuk komunikasi terpopuler kedua adalah melalui surat, panggilan telepon, pesan teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, dan film. Proses komunikasi secara sekunder itu menggunakan media yang dapat diklarifikasikan sebagai media Massa (Surat kabar, televisi, radio, dsb.)

2.2.1.2. *Public Relations*

2.2.1.2.1. Definisi *Public Relations*

Public Relations adalah praktik yang digunakan untuk menumbuhkan dan mendapatkan rasa hormat dari publik, yang mencakup kelompok orang tertentu dan masyarakat pada umumnya. Menurut Howard Homan dalam buku *Public Relations*, *Public Relations* adalah suatu bentuk seni yang meningkatkan pengetahuan masyarakat, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap seseorang atau sekelompok orang, sedangkan *Public Relations* modern menurut J. H. Wright mendefinisikan *Public Relations* sebagai bentuk komunikasi dalam mempersiapkan tindakan berdasarkan kebijaksanaan dan kepemimpinan yang akan meningkatkan pengetahuan publik dan menumbuhkan kepercayaan (Trivena, 2018).

2.2.1.2.2. Fungsi *Public Relations*

Humas harus mampu menumbuhkan sikap publik yang positif terhadap semua tindakan lembaga dan harus mampu mengenali dan mengidentifikasi hal-hal yang menimbulkan sikap negatif publik terhadap lembaga atau organisasi. Fungsi utama Humas adalah untuk membina dan mengembangkan komunikasi antara organisasi dan publiknya untuk menanamkan pemahaman (Trivena, 2018).

Berdasarkan fungsi dari *Public Relations* yang dijelaskan sebelumnya, *Public Relations* sangat memiliki peranan penting dalam menjaga hubungan suatu organisasi dengan publiknya dengan selalu memberikan pengertian. Begitupun dengan objek penelitian yang akan dilakukan maka Relevansi Fenomena dengan *Public Relations* meninjau bagaimana suatu Perusahaan dapat menjalin hubungan yang baik dengan para karyawannya dengan memberikan pengertian dan menumbuhkan sikap positif karyawan terhadap perusahaan, khususnya dalam lingkungan kerjanya pada saat ini, bagaimana perusahaan dapat memberikan pengertian dalam menumbuhkan kinerja karyawan agar produktivitas kerja dapat meningkat.

2.2.1.3. Teori Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi pada dasarnya didefinisikan sebagai komunikasi manusia yang terjadi di lingkungan di mana terdapat jaringan yang menghubungkan orang satu sama lain. Sebagian besar ketidakbahagiaan karyawan dalam bisnis berasal dari persepsi mereka bahwa lingkungan tempat kerja perlu diperbaiki (Faules, 2018).

Strategi ini menyoroti apa yang sebenarnya terjadi di dalam perusahaan dan menawarkan penjelasan yang tidak biasa dalam strategi lain. Ada lebih banyak komunikasi organisasi daripada hanya apa yang dilakukan individu. Mempelajari komunikasi organisasi dapat dilakukan dalam berbagai arah yang masuk akal dan menguntungkan. Memahami kehidupan organisasi, mendeskripsikan komunikasi organisasi, dan mempelajari bagaimana kehidupan memanifestasikan dirinya melalui komunikasi adalah tujuan studi komunikasi organisasi (Faules, 2018).

Komunikasi organisasi adalah proses pemberian makna terhadap interaksi yang membentuk organisasi, dilihat dari sudut pandang interpretif (subjektif). Proses interaksi adalah sebuah organisasi; organisasi itu sendiri tidak mewakilinya. Komunikasi organisasi mengacu pada "perilaku pengorganisasian" yang terjadi dalam suatu proses dan cara peserta berinteraksi dan menafsirkan apa yang terjadi.

Faules mengungkapkan dalam bukunya (Faules, 2018) bahwa terdapat beberapa teori organisasi salah satunya yaitu Teori Hubungan Manusiawi Mayo (2014) membahas mengenai pengaruh dari berbagai kondisi kerja terhadap produktivitas karyawannya. Mayo (2014) menyimpulkan teori yang disebut Efek Hawthorne (*The Hawthorne Effect*) menjadi dua yaitu:

1. Perhatian terhadap anggota organisasi dapat mengubah sikap dan perilaku mereka.
2. Moral dan Produktivitas dapat meningkat apabila para karyawan mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya.

Komunikasi organisasi dalam pendekatan Hubungan Antarmanusia Dalam hal ini bisa diasumsikan bahwa **kenaikan kepuasan kerja akan mengakibatkan kenaikan produktivitas/kohesivitas.**

Mayo (2018) dalam hubungan manusia menyebutkan, kemampuan organisasi untuk mempromosikan interaksi manusia di antara anggota stafnya, daripada faktor ringan dan tingkat kompensasinya, menentukan seberapa produktifnya pekerjaan itu. Menurut sudut pandang ini, fokusnya adalah bagaimana manusia berinteraksi dalam komunikasi organisasi, yang menyiratkan bahwa orang belajar tentang variabel sosial dan psikologis yang dimaksudkan untuk mempromosikan kondisi kerja yang harmonis di antara anggota organisasi.

2.2.2. Kerangka Konseptual

2.2.2.1. Komunikasi Internal

Seorang pemimpin harus mampu berkomunikasi dengan cara yang memudahkan pengikut untuk memahami dan menjalankan tugasnya. Jika seorang bos tidak dapat berkomunikasi secara efektif dengan stafnya tentang pekerjaan mereka, hal itu harus dilakukan agar dia terhindar dari kegagalan mencapai tujuannya. Sebaliknya jika pekerja yang melapor mengalami kesulitan mencari tahu tentang tugas yang akan dikerjakan nantinya. Akibatnya, komunikasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan organisasi.

2.2.2.1.1. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi melalui interaksi antara satu pihak dengan pihak yang lain. Menurut (Thoha, 2018) menegaskan bahwa “komunikasi internal adalah proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari satu orang ke orang lain”. Agar informasi

yang diperoleh berupa perintah, saran, atau laporan dapat berhasil dilaksanakan, maka harus disampaikan dengan cara yang baik dan santun sehingga dapat diterima dan dipahami oleh penerimanya.

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrance D. Brennan dalam pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau posisi yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau posisi tersebut lengkap dengan struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan atau posisi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (Effendy O. U., 2017).

Effendy mengemukakan beberapa indikator suatu komunikasi dapat diukur, diantaranya yaitu:

- a. Komunikasi dari sesama karyawan
- b. Komunikasi dengan karyawan lainnya
- c. Komunikasi antar sesama pimpinan
- d. Komunikasi dari pimpinan ke bawahan
- e. Komunikasi sesama karyawan

2.2.2.1.2. Bentuk Dimensi Komunikasi Internal

Pesan yang digunakan dalam komunikasi dapat dibedakan berdasarkan penerima dan tujuan pesan tersebut. Komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi komunikasi internal dan eksternal tergantung pada siapa yang akan menerima pesan. Komunikasi organisasi melibatkan komunikasi formal dan informal ketika dievaluasi dari fungsi pesan.

Komunikasi melibatkan penyampaian pesan antara individu dan

kelompok tentang aktivitas organisasi, komunikasi menjadi hal yang krusial dalam organisasi. Dimensi komunikasi dalam kehidupan organisasi dibagi menjadi dua yaitu komunikasi vertikal dan horizontal (Effendy O. U., 2017).

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah mengacu pada kontak dua arah antara atasan dan bawahan. Dalam komunikasi vertikal, pemimpin memberikan arahan, arahan, informasi, dan pembenaran kepada bawahannya. Pemimpin mendapatkan keluhan dan ide dari bawahan.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah interaksi horizontal antara anggota dan anggota. Komunikasi horizontal seringkali berlangsung santai, berbeda dengan komunikasi vertikal yang lebih formal. Metode komunikasi internal yang berbeda termasuk dalam salah satu dari dua kategori, yakni:

(1) Komunikasi personal

Komunikasi tatap muka dan komunikasi media keduanya merupakan contoh komunikasi personal, yaitu komunikasi antara dua orang.

(2) Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah ketika satu orang berbicara dengan sekelompok orang lain dalam pengaturan tatap muka. Kelompok kecil dan besar dapat berpartisipasi dalam komunikasi kelompok.

2.2.2.2. Produktivitas

2.2.2.2.1. Produktivitas Kerja Karyawan

Produktivitas kerja menunjukkan seberapa efektif seseorang menggunakan input (pekerjaan), yang mencakup kuantitas dan kualitas selama periode waktu tertentu, untuk menghasilkan output (pada tingkat kinerja tertinggi). Produktivitas kerja adalah ukuran keluaran dari upaya seseorang, atau kinerjanya, dengan proses masukan sebagai masukan dan keluaran sebagai indikator kinerja karyawan (Sedarmayanti, 2016).

2.2.2.2.2. Jenis Dimensi Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja memiliki dua dimensi yaitu efisiensi dan efektifitas (Sedarmayanti, 2016).

1. Efisiensi Kerja

Suatu tugas dikatakan efisien jika hasil kerja yang diperoleh lebih besar dari pengorbanan sumber daya manusia yang dilakukan, atau bila hasil yang diperoleh dan input yang digunakan dapat dibandingkan secara positif. Efisiensi mengacu pada upaya untuk membedakan input dengan bagaimana mereka benar-benar digunakan atau bagaimana aktivitas dilakukan.

2. Efektivitas Kerja

melakukan pekerjaan sesuai jadwal dan di bawah anggaran. Dalam arti mencapai tujuan yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, efektivitas terkait dengan mendapatkan hasil maksimal dari pekerjaan seseorang.

2.2.2.2.3. Strategi dalam Meningkatkan Produktivitas

Sebenarnya, ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan output karyawan, termasuk melalui inisiatif pendidikan dan pelatihan, melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi, membina komunikasi yang efektif, kursus, atau cara lain. Lingkungan fisik organisasi, termasuk lingkungan internal dan eksternalnya, juga harus dipertimbangkan. Tidak mungkin memisahkan budaya masyarakat lokal dari lingkungan organisasi, khususnya lingkungan internal bisnis. Hal ini mengandung arti bahwa mereka yang bekerja untuk perusahaan diciptakan dan berperilaku sesuai dengan budaya setempat (Kamuli, 2017).

Menjaga komunikasi dalam organisasi perusahaan dapat mempengaruhi faktor-faktor lain yang berhubungan dengan produktivitas kerja, maka komunikasi yang baik baik secara vertikal maupun horizontal merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan produktivitas.

2.2.2.1. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja

Karyawan

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi melalui interaksi antara satu pihak dengan pihak yang lain. Menurut (Thoah, 2018) menegaskan bahwa “komunikasi internal adalah proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari satu orang ke orang lain”. Agar informasi yang diperoleh berupa perintah, saran, atau laporan dapat berhasil dilaksanakan, maka harus disampaikan dengan cara yang baik dan santun sehingga dapat diterima dan dipahami oleh penerimanya.

Produktivitas kerja menunjukkan seberapa efektif seseorang menggunakan input (pekerjaan), yang mencakup kuantitas dan kualitas selama periode waktu tertentu, untuk menghasilkan output (pada tingkat kinerja tertinggi). Produktivitas kerja adalah ukuran keluaran dari upaya seseorang, atau kinerjanya, dengan proses masukan sebagai masukan dan keluaran sebagai indikator kinerja karyawan. (Sedarmayanti, 2016).

Komunikasi internal memiliki dua dimensi yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Dari dua dimensi tersebut terdapat indikator – indikator yaitu untuk dimensi vertical ada indikator instruksi, penjelasan dan informasi, sedangkan indikator horizontal yaitu personal dan kelompok.

Dalam menjalankan pekerjaan, produktivitas kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena produktivitas kerja merupakan inti dari sebuah Perusahaan menjalankan bisnisnya. Produktivitas kerja memiliki dua dimensi yaitu efektifitas dan efisiensi. Efektifitas memiliki indikator kualitas dan kuantitas, sedangkan efisiensi memiliki indikator waktu dan realisasi kerja.

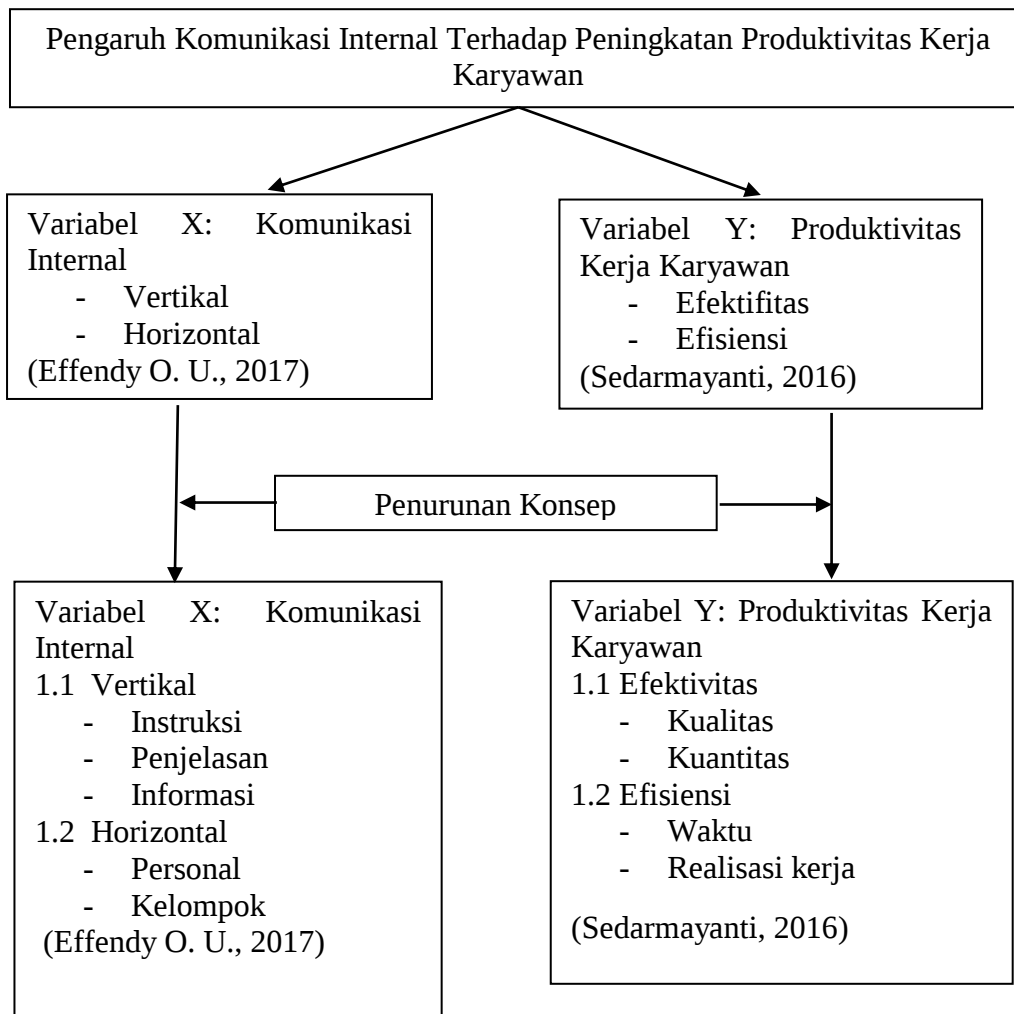
Penelitian yang dilakukan oleh Heprima (2019) menyebutkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal, dan kerjasama tim terhadap produktivitas karyawan bagian produksi sebesar 76,2%, dimana komunikasi internal secara parsial memiliki pengaruh sebesar 28% terhadap produktivitas kerja karyawan.

Pramana dkk (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh sebesar 38% terhadap produktivitas kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan menggunakan dimensi komunikasi internal dan efektifitas kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh boihaki dkk (2022) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Komunikasi internal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pidie. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti, yaitu koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 58% pengaruh komunikasi internal, orientasi kerja dan prosedur kerja terhadap produktivitas kerja.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa komunikasi internal memiliki hubungan dengan produktivitas kerja. Komunikasi internal dapat mempengaruhi produktivitas kerja, karena dengan dimensi yang digunakan saling berhubungan satu sama lain, dimana dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan maupun karyawan dengan karyawan akan mempengaruhi efektifitas dan efisiensi kerja.

2.2.3. Bagan Kerangka Pemikiran



Grafik 2. 1
Bagan Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Hipotesis yang digunakan dalam hipotesis ini adalah :

H_0 : Tidak terdapat Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan

H_1 : Terdapat Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan.