

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya menciptakan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Terciptanya komunikasi karena ada suatu hal atau perkara yang sama. dengan demikian komunikasi dapat terjalin antar sesama jika mereka memiliki makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

Bernard Berelson dan Gary A. Steiner menyatakan bahwa komunikasi adalah perpindahan informasi, gagasan, emosi, ketrampilan dan lainnya dengan menggunakan simbol atau *gesture*. Tindakan yang terjalin atau proses terjadinya perpindahan informasi itulah yang disebut dengan komunikasi.

Proses komunikasi memerlukan simbol atau lambang yang mengandung arti sebagai gambaran dari kenyataan atau tanda melukiskan kenyataan. Tanda yang dimaksudkan seperti bahasa, gerak, sikap, ataupun menggunakan isyarat bergantung atas adanya kesepakatan bersama. Tanda tersebut dapat disampaikan secara lisan ataupun tulisan.¹

Everett M. Rogers menyatakan dalam bahwa komunikasi merupakan proses dimana suatu gagasan yang dialihkan dari informan atau sumber kepada penerima untuk bisa mempengaruhi sikap orang lain. Sedangkan menurut Theodore M. Newcomb, komunikasi adalah perpindahan informasi yang dilihat dari setiap tindakan komunikasi yang berasal dari informan kepada penerima. Berdasarkan pengertian komunikasi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi adalah proses perpindahan informasi dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap ataupun perilaku orang lain baik berupa perkaaan ataupun tindakan².

Menurut Giffin dan Patton bahwa komunikasi merupakan proses yang meliputi penyampaian dan penerimaan pesan. Komunikasi mulai mengalami perkembangan, yang awalnya

¹ Muniruddin, 'Komunikasi Pengembangan Masyarakat Islam Analisis Teori Dialektika Relasional', *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 7.1 (2019), 13 <<https://doi.org/10.37064/jpm.v7i1.5608>>.

² Supriadi Saputra, 'Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group', *Profesional FIS UNIVED*, 7.1 (2020).

komunikasi menfokuskan pada pertukaran pesan berkembang dengan lebih menfokuskan komunikasi sebagai proses simbolik yang diciptakan oleh manusia untuk memberikan makna pada suatu objek. John Steward menekankan komunikasi yang digunakan oleh manusia untuk membangun kehidupan realistik mereka. Komunikasi merupakan cara manusia membangun kehidupan nyata mereka. Dunia manusia tidak terdiri atas objek-objek melainkan respon-respon manusia terhadap objek atau makna-maknanya.³

Dengan adanya definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu tindakan atau proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan mengenai suatu hal atau objek yang dikomunikasikan. Dimana aktivitasnya berlangsung secara berkesinambungan atau secara terus menerus karena adanya keinginan untuk memperoleh balasan.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Salah satu jenis komunikasi adalah komunikasi interpersonal. Menurut R. Wayne Pace, Komunikasi Interpersonal adalah proses komunikasi secara langsung oleh dua orang atau lebih secara langsung atau bertatap muka dimana komunikator menyampaikan pesannya secara langsung dan komunikan menerima dan meresponnya secara langsung.

Joseph A. Devito mengemukakan bahwa *“the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback”*. Maksud dari kalimat tersebut menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau kelompok kecil dengan mendapatkan umpan balik secara langsung.⁴

Di dalam Al-Qur’an juga terdapat bentuk komunikasi interpersonal yang melibatkan individu dengan individu. komunikasi antarindividu ini adakalanya hanya satu arah tapi juga bisa dua arah. Untuk komunikasi satu arah terdapat dalam firman Allah SWT, QS. Luqman [31]: 13 yang berbunyi:

وَإِذْ قَالَ لُقْمَانُ لِابْنِهِ وَهُوَ يَعِظُهُ يَا بُنَيَّ لَا تُشْرِكْ بِاللَّهِ إِنَّ

الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ ﴿١٣﴾

³ Budyatna., *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antarpribadi*.

⁴ Ngalimun., *Komunikasi Interpersonal*.

Artinya: “Dan (ingatlah) ketika Luqman berkata kepada anaknya, ketika dia memberi pelajaran kepadanya. “Wahai anakku! Janganlah engkau mempersekutukan Allah, sesungguhnya mempersekutukan (Allah) adalah benar-benar kezaliman yang besar.”⁵

Dalam penjelasan ayat tersebut, bahwa Lukman secara aktif berkomunikasi dengan anaknya secara monolog (percakapan satu orang) dalam hal memberikan nasihat kepada anaknya. Memberikan nilai-nilai akidah, ibadah, dan akhlak. hal ini disampaikan oleh Luqman dalam bentuk nasihat-nasihat yang bijak agar bisa diterapkan oleh orang lain terutama anak-anaknya secara optimal di dalam kehidupannya⁶.

Komunikasi interpersonal yang berlangsung secara dua arah juga terdapat di dalam Al-Qur'an. Salah satunya di dalam QS. As-Saffat [37]: 102, yang berbunyi:

فَلَمَّا بَلَغَ مَعَهُ السَّعْيَ قَالَ يَبْنَؤُا إِنِّي أَرَى فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْنُكُ فَانظُرْ
مَاذَا تَرَى ۚ قَالَ يَتَأَبَّتْ أَفْعَلُ مَا تُؤْمَرُ ۖ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِن

الصَّابِرِينَ

Artinya: “Maka ketika anak itu sampai (pada umur) sanggup berusaha bersamanya, (Ibrahim) berkata, “Wahai anakku! Sesungguhnya aku bermimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka pikirkanlah bagaimana pendapatmu!” Dia (Ismail) menjawab, “Wahai ayahku! Lakukanlah apa yang diperintahkan (Allah) kepadamu, insya Allah engkau akan mendapatiku termasuk orang yang sabar.”⁷

Komunikasi dua arah yang terdapat dalam surat As-Saffat [37]: 102, menjelaskan bahwa terlihat suasana yang akrab antara ayah dan anak namun dengan keadaan yang mengkhawatirkan. Nabi Ibrahim menyampaikan dengan lembut dan sopan mengenai maksud perintah Allah yang dia dapatkan dari mimpinya. Nabi Ibrahim menunggu jawaban dari putranya (Ismail). Ini adalah

⁵ Tim Penyusun, Al-Qur'an dan Terjemahannya, 412.

⁶ S. Samsinar, ‘Komunikasi Inperpersonal Dalam Perspektif Islam’, *Jurnal Dakwah Dan Sosial Keagamaan*, 1 (2) (2017), 99–109.

⁷ Tim Penyusun, Al-Qur'an dan Terjemahannya, 449.

komunikasi yang demokratis, terutama yang berkaitan dengan hak asasi manusia untuk bisa hidup. Suasana yang mencengkam akhirnya bisa mencair dengan adanya jawaban persejutuan dari Nabi Ismail mengenai perintah Allah SWT. Jawaban yang mengharukan tersebut menandakan bahwa kepatuhan beliau terhadap Allah SWT.⁸

Menurut Effendi komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi atau pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, memperoleh pendapat, atau berperilaku baik yang dilakukan secara langsung guna menyelesaikan tugas. Dengan adanya komunikasi interpersonal selain dapat bertukar informasi juga untuk saling mendukung dalam hal menyelesaikan tugas bersama agar tugas dapat terselesaikan dengan baik dan dalam jangka waktu yang singkat.⁹

Komunikasi interpersonal paling sedikit dilakukan oleh dua orang yang saling terlibat dengan mengfokuskan pada pengiriman pesan sekaligus juga menerima dan memahami pesan. Pesan yang di sampaikan atau diterima bisa dalam bentuk pesan verbal (kata-kata) ataupun nonverbal (gerak tubuh, simbol). Selain itu, komunikasi interpersonal memiliki arus komunikasi dua arah artinya menempatkan sumber pesan dan penerima pesan dalam posisi lurus atau sejajar, sehingga menimbulkan penyebaran pesan dua arah. Komunikator dan komunikan dapat bertukar peran dengan cepat karena komunikasi yang mereka lakukan secara langsung (bertatap muka). Respon yang dihasilkan dari pesan yang disampaikan juga tinggi baik secara verbal maupun nonverbal.¹⁰

Adanya pengertian dari beberapa ahli dapat ditarik garis bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampian komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka untuk memperoleh tanggapan yang cepat dan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat.

⁸ S. Samsinar., *Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam*, 103.

⁹ Syifa Aulia Gumay and Seno. Agus Hermani Daryanto, 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Euro Management Indonesia Pendahuluan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7.September (2018), 68–77.

¹⁰ Ngalimun., *Komunikasi Interpersonal*, 3-4.

a) **Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal**

Menurut Barnlund, dalam sebuah komunikasi terdapat beberapa unsur penting. Untuk komunikasi interpersonal unsur-unsurnya, sebagai berikut:

- 1) Pengirim atau sumber, yaitu orang yang mengirim pesan atau tempat awal terjadinya informasi, atau disebut sebagai pencipta pesan.
- 2) *Encoding*, yaitu proses merumuskan pesan yang akan disampaikan oleh komunikator ke dalam bahasa verbal ataupun nonverbal agar pesan dapat tersampaikan kepada penerima. selain itu, komunikator juga perlu memperhatikan media apa yang digunakan dalam menyampaikan pesannya.
- 3) Pesan, yaitu sebuah ide, gagasan pokok, atau perasaan yang disampaikan oleh sumber kepada penerima. pesan biasanya berisi lambang atau simbol verbal ataupun nonverbal.
- 4) Saluran, yaitu sarana yang digunakan untuk menggerakkan atau mengirimkan pesan dari sumber kepada penerima, dari satu orang kepada orang lain, yang memiliki fungsi sebagai alat transportasi. Contohnya: radio, televisi, internet, dan lain-lain.
- 5) *Decoding*, yaitu pemaknaan sebuah pesan oleh penerima agar pesan yang diterima dapat memiliki arti atau makna yang sama dengan pengirim pesan.
- 6) Penerima, yaitu orang yang menerima pesan atau mengolah pesan ke dalam makna tertentu.
- 7) Gangguan, yaitu hambatan yang berlangsung dalam proses pengiriman pesan dari sumber kepada penerima sehingga dapat mengganggu kelancaran pengiriman. Contohnya: persepsi, kesulitan penafsiran karena perbedaan budaya, serta informasi yang berlebihan.
- 8) Umpan balik, yaitu respons yang dihasilkan oleh penerima dalam menerima pesan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah pesan yang dikirimkan oleh sumber sudah dimengerti oleh penerima atau belum.
- 9) Konteks, yaitu situasi dan kondisi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi.¹¹

¹¹ Liliweri., *Komunikasi Antar-Personal*, 65-71.

b) Fungsi Komunikasi Interpersonal

Menurut Hafied Canggara, fungsi komunikasi antara personal adalah meningkatkan hubungan antara sesama, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian mengenai sesuatu, dan berbagi pengetahuan atau pengalaman dari orang lain.

Selain itu, fungsi komunikasi interpersonal juga dibagi kedalam beberapa kategori, antara lain:

1) Fungsi Sosial

Manusia berkomunikasi untuk bisa memenuhi kewajiban sosial yang ana manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain, manusia berkomunikasi untuk memunculkan hubungan timbal balik antar sesama, mempertemukan kebutuhan bilogis dan psikologis manusia, serta untuk menangani konflik yang tidak dapat diselesaikan secara sendirian. Sehingga dengan adanya komunikasi dapat memunculkan hubungan yang baik antar manusia yang sesuai dengan kotradnya sebagai makhluk sosial.

2) Fungsi Pengambilan Keputusan

Komunikasi interpersonal yang terjalin memiliki fungsi untuk pengambilan keputusan. Hal ini dikarenakan dengan adanya komunikasi dengan orang lain maka akan mendapatkan informasi, sara, pengalaman, ataupun perasaan orang lain. Pengambilan keputusan ini untuk membagi informasi atau mempengaruhi orang lain.¹²

Fungsi interpersonal lainnya, sebagai berikut:

- 1) Menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain. Dalam komunikasi interpersonal perhatian kepada orang lain menjadi salah satu hal yang penting agar komunikasi yang dihasilkan dapat hidup dan membuat orang lain yang diajak komunikasi merasa nyaman tanpa tekanan. Dengan cara menyapa, tersenyum, ataupun hanya melambaikan tangan sudah menjadikan itu sebagai perhatian kepada orang lain.

¹² Ngalimun., *Komunikasi Interpersonal*, 16-20.

- 2) Menemukan diri sendiri. Dengan adanya komunikasi interpersonal seseorang dapat mengetahui jati dirinya melalui tanggapan atau kesan yang diberikan oleh orang lain.
- 3) Menemukan dunia luar. Komunikasi dapat membuat seseorang mendapatkan informasi dari luar yang mungkin belum dia ketahui. Mulai dari informasi yang penting dan aktual hingga informasi umum.
- 4) Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis. Karena keharmonisan dapat terjalin dengan adanya komunikasi yang baik antar kedua belah pihak. Semakin seseorang melakukan komunikasi interpersonal maka semakin baik hubungan mereka.
- 5) Memengaruhi sikap dan tingkah laku. Setiap orang memiliki sikap yang berbeda-beda untuk bisa memaknai suatu hal. Komunikasi interpersonal dapat memberikan pengaruh sikap atau perilaku seseorang sesuai dengan keadaan dan tujuan yang ingin dicapai.
- 6) Mencari kesenangan atau sekadar menghabiskan waktu. Terkadang seseorang merasa bosan karena tidak adanya kegiatan ataupun karena kegiatan yang sama setiap waktu. Dengan adanya komunikasi terutama komunikasi interpersonal seseorang dapat mendapatkan kesenangan atau dapat menghilangkan kebosannya. Hanya dengan berbicara secara pribadi dengan orang terdekatnya.¹³
- 7) Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi. Banyak kerugian atau masalah yang datang karena kurangnya atau kesalahan dalam berkomunikasi. Adanya komunikasi antar pribadi menjadikan seseorang yang memiliki hubungan dengan orang lain bisa saling mengingatkan akan tugas satu sama lain agar tidak terjadi kerugian dari pihak yang bersangkutan.
- 8) Memberikan bantuan (konseling). Biasanya hal ini digunakan oleh ahli-ahli kejiwaan atau ahli psikologi untuk bisa menenangkan kliennya atau memberikan arahan mengenai permasalahan yang dihadapi.

¹³ Ngalimun., *Komunikasi Interpersonal*, 20-22.

c) Tujuan Komunikasi Interpersonal

Seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain pasti memiliki tujuan dan maksud tertentu. Baik yang dilakukan secara langsung ataupun melalui media. Orang yang melakukan komunikasi interpersonal (komunikasi secara tatap muka) juga memiliki tujuan tertentu dimana pesan yang ingin disampaikan tidak dapat diutarakan melalui sarana ataupun media. Tujuan komunikasi interpersonal tersebut, antara lain:

- 1) Orang lain memahami saya, artinya seseorang yang memiliki tujuan tertentu atau memiliki peran tertentu dalam suatu komunitas menginginkan agar orang lain bisa memahami atau mengerti perasaan yang mereka sampaikan. Hal ini seperti memaksa orang lain agar memahami diri kita. Namun, memaksa yang dimaksudkan bukan dengan cara kekerasan melainkan dengan cara komunikasi yang disukai orang lain. Jika kita ingin orang lain memahami kita, maka kita harus menciptakan cara komunikasi yang disukai orang lain agar bisa melanjutkan komunikasi interpersonal dengan kita.
- 2) Saya memahami orang lain, artinya komunikasi interpersonal bertujuan agar membantu orang lain dalam menemukan diri mereka.
- 3) Orang lain menerima saya, artinya dengan komunikasi interpersonal yang saling bertukar informasi mengenai diri masing-masing maka diharapkan orang lain bisa menerima orang lainnya.
- 4) Kita bersama dapat melakukan sesuatu, artinya komunikasi interpersonal yang terjalin bertujuan untuk bisa melakukan suatu pekerjaan atau penyelesaian masalah yang tidak dapat diselesaikan seorang diri dan memerlukan bantuan orang lain agar permasalahan cepat terselesaikan. Hal ini juga berkaitan dengan kesamaan permasalahan yang mereka hadapi.¹⁴

d) Bentuk-Bentuk Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan sifatnya komunikasi interpersonal dibagi menjadi 2, antara lain:

¹⁴ Liliweri., *Komunikasi Antar-Personal*, 88-91.

- 1) Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*), yaitu komunikasi yang dilakukan oleh dua orang secara tatap muka. Menurut Pace, komunikasi diadik dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu: *Pertama*, Percakapan: pembicaraan dua orang yang memunculkan suasana bersahabat dan informal. Artinya dalam melakukan percakapan bahasa yang digunakan bahasa sehari-hari (tidak perlu resmi) serta hubungan di antara keduanya terlihat santai (tanpa tekanan) dari kedua belah pihak. *Kedua*, Dialog: pembicaraan yang dilakukan secara langsung atau tatap muka namun dengan hubungan yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal. Biasanya dilakukan oleh orang yang memang sudah kenal lama dan memiliki hubungan baik antar keduanya. *Ketiga*, Wawancara: sifatnya lebih serius atau dalam, biasanya ada pihak yang lebih dominan untuk menjadi pewawancara (bertanya) dan juga ada pihak yang dominan menjawab (narasumber).
- 2) Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communicatin*), yaitu proses komunikasi yang dilakukan oleh tiga orang atau lebih secara tatap muka. Semua anggota atau orang yang terlibat didalamnya saling berinteraksi. Komunikasi ini menjadi bagian dari komunikasi interpersonal karena: *Pertama*, Anggota terlibat dalam komunikasi secara tatap muka. *Kedua*, Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong artinya tidak ada yang lebih dominan di dalam berbicara di kelompok ini. semua anggota memiliki kesempatan untuk bicara dan mereka memiliki kedudukan yang sama. *Ketiga*, Sumber penerima sulit diidentifikasi. Hal karena dalam kelompok kecil biasanya melakukan interaksi akibat adanya pengaruh dari anggotanya sehingga semua anggota di dalamnya menjadi sumber dan juga menjadi penerima.

3. Gaya Kepemimpinan

Gaya Kepemimpinan adalah model yang digunakan oleh pemimpin suatu instansi atau lembaga dalam memimpin lembaganya menggunakan sumber daya yang ada untuk bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Sumber daya yang dapat

dimanfaatkan oleh pimpinan untuk mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia.

Lingkungan bisnis yang cepat berubah dan peningkatan persaingan antar pembisnis membutuhkan seorang pemimpin yang kreatif, inovatif, dan memiliki gaya komunikasi yang baik untuk menjawab setiap tantangan dalam berbisnis atau berorganisasi. Beragam gaya kepemimpinan antara lain: kepemimpinan otokrasi yaitu kekuasaan pimpinan digunakan untuk memberikan tekanan kepada bawahannya agar bisa menghasilkan kinerja yang teratur, kepemimpinan demokratis yaitu memberikan wewenang kepada para bawahannya untuk ikutserta dalam pengambilan keputusan, dan kepemimpinan kendali bebas yaitu pemimpin berperan sebagai pemantau dan pemberi sasaran, untuk cara mencapai sasaran yang diinginkan semua diserahkan kepada bawahannya atau devisi yang telah ditunjuk. Gaya kepemimpinan yang baik yaitu yang dapat memberikan motivasi kepada bawahannya dengan menyatukan keahlian, pengalaman, dan kepribadian dari semua yang tergabung di dalam intsnasi tersebut¹⁵.

Gaya kepemimpinan akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian gaya kepemimpinan yang efektif, akan memberikan pengarahan yang baik kepada pegawainya akan usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satunya dengan menggunakan komunikasi yang baik dalam menyampaikan tujuan, pengambilan keputusan, ataupun dalam menyelesaikan masalah bersama. Dengan komunikasi yang baik dalam memotivasi bawahannya dapat meningkatkan kinerja pegawai dan menciptakan suasana kerja yang baik. Dengan demikian, peluang untuk bisa mencapai tujuan dapat terbuka lebar.

4. Sikap Pimpinan

Kepemimpinan yang terbaik dan yang patut dijadikan teladan adalah sikap kepemimpinan yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Dengan melihat sikap yang dimiliki beliau yaitu dikenal sebagai sifat wajib Rasul:

- a) Shiddiq (jujur), artinya berkata apa adanya baik secara lisan ataupun perbuatan. Dalam menyebarkan agama islam, Rasulullah menggunakan sifat jujur berdasarkan atas apa yang diwahyukan oleh Allah SWT kepada dirinya. Dalam

¹⁵ Andrew Rambet, 'Gaya Kepemimpinan Meningkatkan Motivasi Dan Kinerja Karyawan', 2022.

kepemimpinannya semua keputusan, perintah, ataupun larangan yang beliau ucapkan atau lakukan itu sebagai wujud kebenaran yang diterima Rasulullah dari Allah SWT. Dalam memperlakukan orang lain beliau selalu jujur dan berlaku adil. Dalam menyebarkan agama Islam, beliau bukan hanya berbicara dalam bentuk kata-kata saja melainkan juga dengan perbuatan dan keteladanan. Tidak adanya perbedaan antara apa yang Beliau katakan dengan apa yang diperbuat. Sehingga dengan sikap kepemimpinan yang demikian, menjadikan banyak orang mempercayakan kepemimpinan kepada Rasulullah SAW.

- b) Amanah (dapat dipercaya), artinya bertanggungjawab pada amanah yang telah diberikan. Sebagaimana Rasulullah dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang Rasul yang harus menyampaikan risalah kepada seluruh umat manusia dengan penuh tanggungjawab. Proses penyampaian yang dilakukan oleh Rasulullah bukan hanya tidak boleh ditunda melainkan juga tidak boleh ditambahi ataupun dikurangi. Rasulullah dalam menjadi pemimpin juga selalu menjalankan apa yang telah diamanahkan masyarakat dahulu dengan penuh tanggung jawab.
- c) Tabligh (menyampaikan), artinya menyampaikan risalah baik dalam bentuk ajakan atau peringatan kepada umat manusia. Sudah menjadi tugas Rasulullah untuk menyampaikan pelajaran kepada umatnya mengenai apa yang sudah diperintahkan oleh Allah dengan menjelaskan secara detail akan hukum-hukum yang berkaitan dengan sikap yang mulia serta sifat yang dituntut bagi mereka untuk mengerjakan. Dengan memperhatikan metode penyampaian yang tepat, seperti sebelum beliau menyamaikan risalah kepada orang lain maka beliau menggunakan metode dakwah secara sembunyi-sembunyi kepada keluar terdekatnya. Setelah keadaan aman dan meyakinkan maka metode terang-terangan digunakan beliau daam menyampaikan ajaran Islam.
- d) Fathanah (cerdas), artinya cerdas dan pandai melihat peluang yang ada. dalam kepemimpinan seorang pemimpin harus memiliki kecerdasan baik dalam hal lihat peluang ataupun dalam menjelaskan atau memberikan informasi yang tepat, membimbing, menasihati, dan memiliki wawasan yang luas. Selain itu, pimpinan juga harus memiliki emosi yang stabil di dalam dua keadaan yaitu saat

berada di masa keemasan ataupun di masa terpuruk kepemimpinannya. Sikap bijaksana juga perlu dimiliki oleh pimpinan untuk bisa menyelesaikan permasalahan yang ada dibantu dengan tingkat kecerdasan mengenai wawasan kepemimpinan yang dimiliki.

5. Pengertian Motivasi dan Motivasi Kerja

Kata Motivasi berasal dari kata *move* yang berarti bergerak. Sedangkan menurut Irianto, motivasi adalah suatu dorongan dari seseorang atau kelompok untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu. Menurut Robbins dan Judge, bahwa motivasi diartikan sebagai kekuatan, arah, ketekunan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Yorks, Motivasi adalah kekuatan yang ada di dalam diri seseorang yang dapat mendorong atau menggerakkan dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dasarnya. Sedangkan kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.¹⁶

Dengan adanya penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi kerja adalah dorongan seseorang atau kelompok kerja untuk bisa melakukan pekerjaannya ataupun tidak melakukannya dimana mereka bergerak karena adanya keinginan yang ingin mereka capai atau karena tekanan karena terikat dengan suatu tanggung jawab sebagai pekerja.

Motivasi merupakan proses yang menjelaskan kekuatan, arah, serta ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan adanya motivasi membuat seseorang dapat terdorong untuk lebih semangat dalam menjalankan pekerjaan ataupun kegiatan yang dilakukan. Menurut Maslow hanya kebutuhan yang tidak terpenuhi yang dapat menjadi sumber motivasi.

a) Teori Motivasi Maslow

Manusia berkomunikasi antar sesama, hal ini karena mereka memiliki tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Mengenai teori pemenuhan kebutuhan salah satunya dikemukakan oleh Maslow dalam “Teori Hierarki Kebutuhan”. Teori ini menjelaskan mengenai sikap dan perilaku manusia dalam hal untuk memenuhi kebutuhan dasar untuk kelangsungan dan perkembangan hidup mereka.

¹⁶ Andjarwati dkk., “Motivasi dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg, Teori X Y Mc. Gregor, dan Teori Motivasi”, 46.

Kebutuhan tersebut diuraikan oleh Maslow dalam lima tahapan, antara lain:

- 1) Kebutuhan biologis dan fisiologis untuk keberlangsungan hidup manusia, seperti; udara, makanan, minuman, rumah, dan rasa nyaman.
- 2) Kebutuhan akan rasa aman dan perlindungan, seperti; perlindungan, keamanan, tata aturan, dan hukum.
- 3) Kebutuhan perasaan dan kasih sayang, seperti; kasih sayang yang diberikan oleh orang di sekitar hingga bisa merasakan kebersamaan baik dengan keluarga ataupun dari rekan kerjanya.
- 4) Kebutuhan akan rasa hormat atau dihormati, seperti; prestasi kerja, status, tanggung jawab, dan reputasi diri.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri, seperti; psikologis diri yang memerlukan pertumbuhan dan perkembangan kearah yang lebih baik.¹⁷

Bagi seorang pekerja kebutuhan mereka bukan hanya material saja, mereka juga membutuhkan hal-hal yang bisa membuat mereka nyaman dan membuat mereka semangat dalam bergerak ataupun bekerja. Karena pada dasarnya seseorang melakukan pergerakan karena ada kebutuhan yang tidak terpenuhi. Meskipun tidak ada hal motivasi yang paling efektif untuk bisa memuaskan kebutuhan manusia yang tidak terbatas.

Dalam hal ini peran komunikasi diperlukan. Misalnya, seseorang sedang lapar ingin makan sesuatu, maka dia perlu membeli bahan makanan ke pasar atau ke warung. Untuk membeli bahan makanan yang diperlukan untuk dimasak. Atau karena ingin praktis, maka dia pergi ke restoran untuk memesan makanan. Dalam hal ini komunikasi dibutuhkan agar pesan yang diinginkan tersampaikan kepada orang lain.

b) Teori Motivasi Harzberg

Motivasi yang dikemukakan oleh Herzberg ini berpusatkan pada sumber motivasi yang berkaitan dengan penyelesaian kerja. Di dalam kehidupan kerja ada kepuasan dan ketidakpuasan kerja. Hal tersebut berasal dari dua faktor yang berbeda. Herzberg menyebutkan faktor tersebut adalah faktor motivasi (pemuas) dan faktor hygiene (ketidakpuasan).

¹⁷ Liliweri., *Komunikasi Antarpersonal*, 92-93.

Untuk faktor motivasi (pemuas) diantaranya: kinerja, pengakuan pekerjaan itu sendiri, akuntabilitas, kenaikan pangkat, dan kemajuan baik dari segi kinerja hingga sikap dalam menghadapi setiap permasalahan yang ada di dalam instansi. Sedangkan untuk faktor hygiene (ketidakpuasan) antara lain: peraturan perusahaan, pengawasan, kondisi kerja, hubungan dengan karyawan lainnya, upah, status, keamanan kerja, serta kehidupan pribadi. Adanya faktor hygiene memberikan sebuah acuan yang perlu dipertimbangkan secara sungguh-sungguh untuk menghindari ketidakpuasan. Disisi lain, meskipun kebutuhan untuk perbaikan terpenuhi, namun karyawan masih belum termotivasi maka hal tersebut menjadi semakin sulit untuk suatu Lembaga atau instansi dapat mencapai tujuannya.¹⁸

6. Peran Komunikasi Interpersonal terhadap Motivasi Kerja

Komunikasi Interpersonal yang efektif menjadi bagian penting dalam suatu organisasi atau Lembaga. Hubungan antara pemimpin dan karyawan harus berkualitas agar bisa menciptakan pertukaran informasi yang baik dan saling pengertian. Untuk membangun hubungan tersebut menjadi tugas pemimpin sebagai fasilitator untuk bawahannya. Karena dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dapat menghasilkan ketepatan informasi diantara kedua belah pihak. Hal tersebut dikarenakan ketepatan informasi dapat diperoleh melalui pengertian, reaksi sikap, hubungan dan respon yang baik.

Menurut Moekijat, komunikasi antara pemimpin dengan bawahannya digunakan untuk memberikan nasihat kepada bawahannya mengenai hal yang perlu dikerjakan, meningkatkan aspirasi tujuan yang ingin dicapai dengan memberikan motivasi, mengkomunikasikan mengenai akibat dari pekerjaan yang telah dilakukan, serta mengatur umpan balik karyawan dengan manajemen.

Selain itu, komunikasi digunakan untuk mendiskusikan mengenai masalah yang terjadi pada pegawainya dan membantu menyelesaikan masalah yang dialami pegawainya. Sehingga menimbulkan suasana yang lebih tenang dan masalah dapat diselesaikan bersama.

¹⁸ Andjarwati and others., “Motivasi dari Sudut Pandang Toeri Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg, Teori X Y Mc. Gregor, dan Teori Motivasi”.

Komunikasi interpersonal yang efektif memiliki beberapa karakteristik atau ciri-ciri, terdapat tiga perspektif yang membahasnya, antara lain:

a) Perspektif Humanistik

Menurut Joseph A. Devito, komunikasi interpersonal memiliki beberapa aspek, antara lain:

- 1) Keterbukaan (*openness*), artinya dalam melakukan komunikasi interpersonal yang efektif, individu memiliki keterbukaan pada lawan bicaranya, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi, serta mempertanggung jawabkan apa yang dibicarakan. Hal ini untuk menumbuhkan hubungan intim antara komunikator dengan komunikan. Selain untuk memberikan informasi, keterbukaan yang dimaksudkan juga terbuka untuk mendengarkan ataupun merespon dengan baik informasi yang disampaikan oleh lawan bicara. Baik berupa informasi yang berkaitan dengan suatu lembaga ataupun organisasi hingga informasi pribadi orang lain yang telah dicurahkan.
- 2) Empati (*emphaty*), artinya kemampuan seseorang untuk menempatkan diri sebagai orang lain. Dengan melihat orang lain dari sudut pandang mereka bukan dari sudut pandang diri sendiri. Secara emosional seseorang dapat merasakan apa yang dirasakan seseorang sehingga menggerakkan diri untuk bisa peduli dengan orang lain.
- 3) Sikap saling mendukung (*supportiveness*), artinya antara satu dengan lainnya perlu memiliki sikap saling mendukung terhadap pesan yang disampaikan. Sehingga dukungan tersebut dapat menimbulkan sisi positif pada lawannya. Yang awalnya mungkin ragu atau takut untuk bisa mengeluarkan pendapat, setelah mendapat dukungan jadi tidak malu karena merasa dirinya nyaman dan mendapat dukungan.
- 4) Bersikap positif (*positiveness*), artinya memiliki pemikiran yang positif kepada diri sendiri ataupun orang lain. Dengan memiliki *mindset* yang positif membuat diri sendiri dan orang lain merasa nyaman. Sikap positif baik yang ditunjukkan dalam perilaku ataupun perkataan. Hal ini bertujuan untuk menerima respon dalam bentuk persetujuan ataupun penerimaan.
- 5) Kesetaraan (*equality*), artinya sebuah komunikasi interpersonal dapat efektif jika antara komunikator dan

komunikasikan memiliki kesamaan, misalnya: nilai, sikap, watak, kebiasaan, pengalaman, dan sebagainya. Meskipun ada perbedaan latar belakang keluarga ataupun sikap orang lain terhadap dirinya, mereka mengesampingkan hal tersebut.¹⁹

b) Perspektif Pragmatis

- 1) Kepercayaan diri (*confidence*), artinya kepercayaan yang ada pada diri komunikator bisa menjadi salah satu penunjang keberhasilan komunikasi interpersonal. Hal ini dikarenakan dengan rasa percaya diri komunikator dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi orang-orang yang gelisah, pemalu, ataupun rasa khawatir.
- 2) Kebersatuan (*immediacy*), artinya penggabungan antara komunikator dan komunikan dapat menciptakan rasa persatuan dan kebersamaan dengan mengisyaratkan mau mendengarkan dan memperhatikan saat komunikator menyampaikan pesan. Dengan adanya kebersatuan meminimalisir adanya miskomunikasi.
- 3) Manajemen interaksi (*interaction management*), artinya dalam melakukan komunikasi dapat mengendalikan interaksi antara kedua belah pihak agar tidak ada yang merasa diabaikan dalam berkomunikasi. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan peran komunikan dan komunikator melalui gerak mata, ekspresi wajah, gerak tubuh, hingga saling memberikan kesempatan yang lain untuk berbicara.
- 4) Daya ekspresi (*expressiveness*), artinya kemampuan komunikator untuk menyampaikan pesan yang ingin disampaikan secara aktif, bukan dengan melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain. Menggambarkan suasana yang menyenangkan dengan melalui ekspresi ataupun gestur yang sesuai.
- 5) Orientasi ke pihak lain (*other orientation*), artinya menyesuaikan diri dengan lawan bicara dan memberikan perhatian kepada lawan bicara mengenai pesan yang

¹⁹ Pradinata Kusumo and Devi Jatmika, 'Adiksi Internet Dan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pada Remaja "Internet Addiction and Interpersonal Communication Skills of Adolescents"', *Jurnal Psibernetika*, 13.1 (2020), 20–31 <<https://doi.org/10.30813/psibernetika.v13i1.2312>>.

disampaikan. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan kerja sama dalam memecahkan masalah.²⁰

c) Karakteristik lainnya

Menurut Judy C. Pearson komunikasi interpersonal memiliki enam karakteristik, antara lain:

- 1) Komunikasi interpersonal berasal dari diri sendiri, artinya semua pesan yang disampaikan ataupun diterima diri sendirilah yang dapat menafsirkannya.
- 2) Komunikasi interpersonal bersifat transaksional, artinya komunikasi ini memiliki sifat yang dinamis. Memiliki perputaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
- 3) Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi, artinya untuk bisa menjalankan komunikasi yang efektif bukan hanya dilihat dari kualitas pesannya saja melainkan juga ditentukan dari kadar hubungan yang terjalin antarpribadi.
- 4) Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antar pihak-pihak yang berkomunikasi, artinya komunikasi akan lebih efektif jika dilakukan secara tatap muka karena hal ini dapat melihat secara langsung respon yang akan dihasilkan dari komunikasi tersebut.
- 5) Menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi pada hubungan yang saling ketergantungan, artinya komunikasi interpersonal melibatkan emosi pada diri seseorang sehingga saling ketergantungan emosional antar kedua belah pihak.

B. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang serupa menjadi salah satu landasan atau pijakan untuk dijadikan pembahasan pada penelitian ini, Adapun hasil dari penelitian terdahulu yaitu:

Pertama, Jurnal yang ditulis Renika Yuliana dan Dedi Rianto Rahadi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan di Masa Pandemi Covid-19”, bahwa dalam penelitian ini komunikasi yang baik dan efektif sangat diperlukan di dalam suatu Lembaga atau instansi, apalagi di tengah pandemi covid-19. Menggunakan media seperti *whatsapp*, *google meet*, aplikasi zoom, dan lainnya. Selain itu, penggunaan kata dalam

²⁰ Ngalimun., *Komunikasi Interpersona*, Hlm. 11-12.

menyampaikan pesan perlu diperhatikan agar dapat menimbulkan simpati dan motivasi. Dengan adanya pemberian motivasi dapat mengubah perilaku dan kegiatan yang dia kerjakan.²¹

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Afif Alfianto, Ivan Riyadi, dan Fitri Hidayati yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Guru di SMP Negeri 23 Palembang”, bahwa dalam penelitian ini menunjukkan komunikasi interpersonal kepala sekolah dalam meningkatkan motivasi kerja guru berjalan dengan baik. Dengan melihat efektivitas dari komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan antara kepala sekolah dengan guru.²²

Ketiga, jurnal ilmiah oleh Agus Daniar dan Zahra Nurhaniza yang berjudul “Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Mendorong Guru Sekolah Alam Bandung dalam Bekerja dan Berprestasi”, bahwa hasil penelitian ini menjelaskan kepemimpinan dari kepala sekolah sebagai atasan telah menghargai pendapat bawahannya dalam pengambilan keputusan. Selain itu juga perhatian diberikan kepala sekolah kepada guru melalui komunikasi interpersonal. Sehingga hubungan antara atasan dan bawahan dapat berjalan dengan baik.²³

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir disusun guna memperkirakan hasil dari penelitian yang akan dilakukan setelah melakukan analisis secara kritis. Setelah diuraikannya kerangka teori, maka dibuatlah kerangka berfikir atau kerangka konsep untuk memudahkan pencapaian hasil yang akan dicapai.

Dalam membangun sebuah lembaga dibutuhkan kerja sama antara atasan dengan bawahan. Kerja sama yang baik dapat memudahkan lembaga untuk bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Salah satu cara untuk menyampaikan tujuan dari lembaga tersebut dengan melalui komunikasi interpersonal. Dengan memperhatikan bentuk komunikasi interpersonal yang disesuaikan dengan keadaan

²¹ Renika Yuliana and Dedi Rianto Rahadi, ‘Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19’, IX.1 (2021), 27–35.

²² Afif Alfianto, Ivan Riyadi, and Fitri Hidayati, ‘Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Guru Di SMP Negeri 23 Palembang Dua Atau Lebih Individu . Proses Penyampaian Informasi Dari Satu Individu Kepada’, 29–40.

²³ Agus Daniar and Zahra Nurhaniza, ‘Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Mendorong Guru Sekolah Alam Bandung Dalam Bekerja Dan Berprestasi’, 5.1 (2021), 41–55.

di masa pandemic seperti komunikasi diadik atau komunikasi kelompok kecil.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu komunikasi yang banyak digunakan oleh pemimpin dalam memimpin bawahannya. Hal ini dikarenakan dengan komunikasi interpersonal dapat menumbuhkan hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan. Hubungan tersebut menjadi penting karena dengan baiknya hubungan diantara keduanya maka proses penyampaian komunikasi dapat berjalan dengan tepat dan nyaman. Untuk bisa melakukan komunikasi yang efektif diperlukannya rasa keterbukaan antar kedua belah pihak, rasa peduli, sikap saling mendukung, selalu berfikir positif kepada sesama, dan adanya kesetaraan.

Komunikasi juga dapat dilakukan untuk memotivasi bawahannya. Selain karena karyawan memiliki motivasi pribadi mengenai pekerjaannya juga motivasi tersebut dapat dibentuk oleh pimpinan kepada bawahannya. Dengan memperhatikan faktor motivasi seperti hubungan antar usaha kerja dengan penghargaan yang akan didapat, motivasi dari dalam diri karyawan sendiri, kemampuan untuk bisa mencapai tujuan, hingga gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pemimpin. Karena semakin tingginya seseorang memiliki motivasi maka semakin besar usaha yang akan dilakukannya agar tujuan yang diinginkan tercapai.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir