



BAB II

KAJIAN PUSTAKA



Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Landasan Teoritis

1. Teori Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai suatu kecakapan atau keterampilan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau diantara sekelompok kecil, dengan adanya beberapa efek dan umpan balik serta melibatkan sikap jujur, tanggung jawab dan melibatkan perasaan terhadap pesan yang akan disampaikan dalam suatu proses komunikasi yang sedang dilakukan (Devito, 2016). Komunikasi interpersonal juga didefinisikan oleh Judy C. Pearson, dkk dalam Devito (2016) sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antara -paling tidak- dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran informasi, ide dan juga perasaan antara dua orang atau lebih melalui metode baik verbal atau non-verbal. Proses tersebut mencakup pertukaran informasi secara tatap muka, dalam bentuk suara, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan gerak tubuh. Tingkat kemampuan komunikasi interpersonal seseorang diukur melalui efektivitas penyampaian pesan kepada orang lain.

Kemampuan untuk berkomunikasi secara interpersonal diakui secara luas sebagai hal yang sangat penting untuk kesuksesan profesional Morreale & Pearson dalam Joseph A. Devito (2016). Komunikasi interpersonal yang umum digunakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dalam suatu organisasi meliputi komunikasi antar karyawan internal yang dilakukan setiap harinya, komunikasi ketika pertemuan klien, ketika diskusi proyek, hingga berpartisipasi dalam dan kemudian memimpin rapat, keterampilan Anda dalam berkomunikasi akan sangat menentukan kesuksesan seseorang. Banyak perusahaan yang menginginkan lulusan yang dapat berkomunikasi baik secara lisan dan tertulis Berrett dalam Joseph A. Devito (2016).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses terjadi nya sebuah dialog, yang merupakan sebuah bentuk terjadinya interaksi antarpribadi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi ini memiliki fungsi ganda, dimana masing-masing menjadi pembicara namun juga menjadi pendengar secara bergantian. Komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku. Alasannya karena komunikasi ini dilakukan berlangsung secara tatap muka antar orang yang satu dengan orang yang lainnya, yang oleh karena dengan itu terjadilah kontak pribadi (*personal contact*) yaitu ketika seseorang menyentuh pribadi seorang lainnya.

Sehingga ketika menyampaikan pesan, umpan balik yang diberikan terjadi seketika (*immediate feedback*) pada saat komunikasi berlangsung, menyebabkan kita dapat mengetahui apa tanggapan komunikan terhadap pesan yang dilontarkan pada ekspresi wajah dan gaya bicara. Ketika umpan balik yang diterima positif maka tanggapan itu dianggap menyenangkan, sehingga kita akan mempertahankan gaya komunikasi tersebut dan sebaliknya jika umpan balik yang diterima negatif maka kita harus mengubah gaya komunikasi sampai komunikasi berhasil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



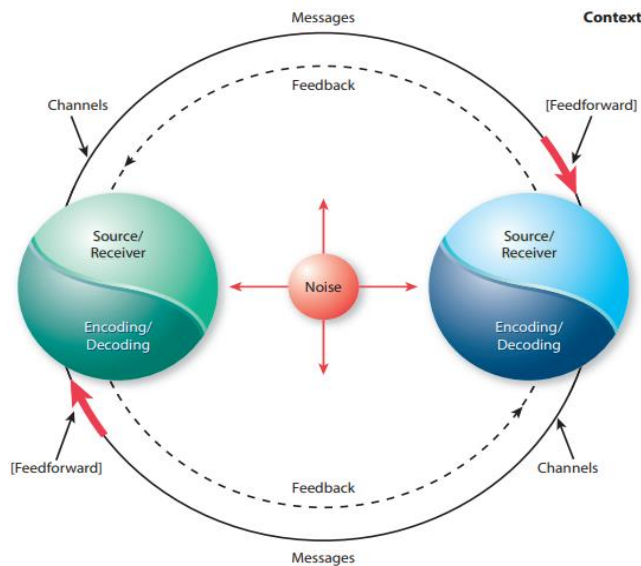
b. Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi

Devito (2016) menjelaskan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses yang didalamnya terdapat 6 unsur, yang meliputi (1) Sumber dan penerima (2) Pesan (3) Media (4) Gangguan (5) Konteks (6) Etika

Untuk lebih jelas semua unsur komunikasi tersebut akan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2.1

Model Komunikasi Interpersonal



Sumber : *The interpersonal communication book, Devito (2016)*

Gambar diatas dirancang untuk mencerminkan sifat melingkar dari komunikasi interpersonal, ketika kedua orang mengirim pesan secara bersamaan dan bukan dalam urutan linier, di mana komunikasi berlangsung dari orang 1 ke orang 2 ke orang 1 ke orang 2 dan seterusnya.

(1) Sumber dan Penerima (*Source-Receiver*)

Komunikasi interpersonal melibatkan setidaknya dua orang. Setiap individu ini memerankan fungsinya masing-masing baik sebagai sumber informasi (yang memberikan pesan) dan juga sebagai penerima informasi (yang menerima dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memahami pesan). Istilah sumber-penerima (*source-receiver*) ini menekankan bahwa kedua fungsi ini adalah hal yang tentu dilakukan oleh setiap individu dalam berkomunikasi. Walaupun dalam menjalankan fungsi sumber-penerima ini tidak semua individu menjalankan fungsi ini secara rata. Beberapa individu memiliki fungsi sebagai sumber atau komunikator (*talkers*) secara lebih dominan, sedangkan beberapa individu memiliki fungsi sebagai penerima informasi atau komunikan yang atau juga disebut sebagai pendengar (*listeners*) lebih dominan. Terdapat beberapa tindakan di dalam sumber-penerima, diantaranya:

(a) *Interpersonal Competence* : Kompetensi Interpersonal merupakan kemampuan seorang individu dalam berkomunikasi secara efektif (baik sebagai sumber dan penerima) (Spitzberg & Cupach,; Wilson & Sabe, dalam Devito (2016)). Kompetensi Interpersonal mencakup hal-hal seperti ketika seorang individu mengetahui dalam konteks tertentu dan dengan pendengar tertentu, apakah suatu topik pembicaraan pantas untuk dikomunikasikan atau tidak. Pengetahuan seperti tentang aturan perilaku non-verbal ketika harus bersentuhan secara fisik, volume suara yang digunakan, dan kedekatan fisik. Secara singkat kompetensi interpersonal ini merupakan kemampuan individu dalam menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan konteks interaksi, dan dengan siapa mereka berinteraksi. Kemampuan interpersonal seseorang dapat membaik seiring berjalannya waktu yang biasanya dengan orang-orang yang menurut mereka menarik dan nyaman untuk diajak berkomunikasi. Mereka menjadi lebih paham tentang apa yang harus dikatakan, bagaimana mengatakannya serta kapan harus mengatakannya.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (b) *Encoding-Decoding* : *encoding* mengacu pada tindakan ketika seseorang memproduksi pesan seperti berbicara, menulis, atau mengetik. Ketika tindakan mengirim ide-ide melalui gelombang suara (*sound waves*) seperti halnya ketika berbicara ataupun dalam gelombang cahaya (*light waves*) seperti ketika menulis atau mengetik, maka ide-ide tersebut akan di-transfer menjadi sebuah kode, Oleh karena itu disebut *encoding*. Sedangkan *Decoding* adalah kebalikannya dan mengacu pada tindakan memahami pesan, misalnya mendengarkan atau membaca. Sebuah tindakan menerjemahkan gelombang suara atau gelombang cahaya menjadi sebuah ide, dimana ide tersebut keluar dari sebuah kode yang dengan itulah mengapa disebut *Decoding*. Maka dengan demikian, pembicara atau penulis disebut *Encoder*, dan pendengar atau pembaca disebut *Decoder*. Istilah *Encoding-Decoding* ini digunakan untuk menekankan bahwa kedua aktivitas tersebut dilakukan secara bersama-sama oleh masing komunikasi atau komunikator. Sehingga agar komunikasi interpersonal dapat terjadi, sebuah pesan harus di kodekan dan di dekodekan (*be encoded and decoded*)
- (c) *Code switching* atau pengalihan kode, secara teknis mengacu pada penggunaan lebih dari satu Bahasa dalam suatu percakapan, seringkali dalam kalimat yang sama (Bullock & Toribio, dalam Devito (2016)). Seperti ketika seorang penutur Bahasa asli Spanyol mungkin akan berbicara menggunakan dengan Bahasa Inggris namun kemudian akan memasukkan dan mencampurkan istilah atau frasa dalam Bahasa Spanyol.

(2) Pesan (*Messages*)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pesan adalah sinyal yang berfungsi sebagai rangsangan bagi penerima yang diterima oleh salah satu indra kita baik itu melalui pendengaran, penglihatan, sentuhan, penciuman, dan pengecapan, ataupun kombinasi dari semua indra ini. Seorang individu berkomunikasi secara interpersonal baik dengan gerakan dan juga sentuhan serta dengan kata-kata dan kalimat. Seperti halnya ketika berjalan, berjabat tangan, memiringkan kepala, menyisir rambut, duduk, tersenyum, dan mengerutkan kening. Semua tindakan tersebut memiliki arti dan pesan tersendiri bagi komunikan dan komunikator. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui telepon, melalui *webcam* seperti *zoom* atau *google meet*, atau tatap muka. Seiring berjalannya waktu komunikasi terjadi melalui internet, melalui *Facebook*, *Instagram*, dan aplikasi pesan seperti *Whatsapp*. Beberapa dari pesan ini dipertukarkan secara *real time*, yang disebut *Synchronous communication* atau komunikasi sinkron, adalah ketika pesan dikirim dan diterima pada saat yang sama seperti yang terjadi dalam tatap muka atau melalui telepon. Beberapa pesan tidak dilakukan secara *real time*, atau yang disebut *Asynchronous communication* atau komunikasi asinkron, pesan yang dikirim pada satu waktu dan diterima pada waktu lain dan yang mungkin ditanggapi pada waktu yang lain lagi. Terdapat dua jenis pesan diantaranya :

(a) *Feedback Messages* : Sepanjang melakukan proses komunikasi interpersonal, akan ada tindakan pertukaran umpan balik antar komunikan dan komunikator. Pesan dikirimkan kembali ke komunikator mengenai reaksi terhadap apa yang dikatakan. (Sutton, Hornsey, & Douglas, dalam Devito (2016)). Umpan balik ini memberi tahu pembicara tentang efek apa yang dia miliki pada pendengar. Adanya umpan balik ini, pembicara dapat menyesuaikan, memodifikasi,

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memperkuat, mengurangi, atau mengubah isi atau bentuk pesan. Terkadang umpan balik mudah diidentifikasi, tetapi terkadang tidak. Seni komunikasi yang efektif adalah untuk membedakan umpan balik dan menyesuaikan pesan berdasarkan umpan balik itu.

(b) *Feedforwarded Messages* : adalah pesan atau informasi pembuka, yang diberikan sebelum komunikasi mengirim pesan atau informasi utama. (Richards, dalam Devito (2016)). *Feedforward* mengungkapkan sesuatu tentang pesan yang akan datang, contohnya seperti daftar isi pada buku, paragraph pembuka, trailer sebuah film, sampul majalah, judul atau subjek email, dan pengantar dalam pidato publik.

(3) Media (*Channel*)

Media merupakan alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan, semacam jembatan yang menghubungkan sumber dan penerima. Komunikasi biasanya terjadi melalui banyak media secara bersamaan. Misalnya dalam interaksi yang dilakukan secara tatap muka, seseorang berbicara dan mendengarkan, memberikan isyarat and sinyal secara visual atau penglihatan, dan juga seringkali berkomunikasi melalui sentuhan. Sama seperti ketika berkomunikasi secara online, kita seringkali mengirim foto, audio, video dalam pesan yang sama.

(4) Gangguan (*Noise*)

Gangguan adalah segala sesuatu yang menghalang penerima dalam menerima pesan. Devito mendefinisikan ada 4 tipe gangguan berikut ini:

(a) *Physical Noise* adalah gangguan yang berasal dari luar baik dari pembicara maupun pendengar, adalah yang menghambat terkirimnya pesan atau sinyal. Contohnya bunyi decitan mobil yang lewat, pesan asing yang muncul,



tulisan tangan yang tidak terbaca, jenis atau font yang kabur yang terlalu kecil atau sulit untuk dibaca, kesalahan eja dan tata Bahasa yang buruk, dan iklan pop-up. Jenis-jenis gangguan ini adalah jenis gangguan yang membuat kita menjadi lebih sulit untuk mencari pesan atau informasi yang kita inginkan.

- (b) *Physiological noise* adalah gangguan yang ada baik dalam pengirim atau penerima, seperti gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, masalah artikulasi, dan kehilangan memori.
- (c) *Psychological noise* adalah gangguan yang ada pada mental baik pada pembicara maupun pada pendengar dan juga ide-ide atau kepercayaan yang terbentuk sebelumnya, bias dan prasangka, pikiran yang sempit, dan emosional yang ekstrim. Kemungkinan seseorang mengalami gangguan ini adalah ketika berbicara dengan seseorang yang berpikiran tertutup atau yang menolak untuk mendengarkan apapun yang tidak dipercayai.
- (d) *Semantic noise* adalah gangguan yang terjadi ketika pembicara dan pendengar memiliki sistem makna yang berbeda, seperti perbedaan bahasa, penggunaan istilah-istilah yang terlalu abstrak yang artinya mudah di salah artikan.

Semua komunikasi tentu akan terdapat gangguan, gangguan tersebut tidak dapat sepenuhnya dihilangkan, tapi dapat dikurangi. Seperti menggunakan bahasa yang lebih tepat, mempertajam keterampilan dalam mengirim dan menerima pesan secara nonverbal, dan meningkatkan keterampilan dalam mendengarkan umpan balik yang diberikan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(5) Konteks (*context*)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Komunikasi selalu berlangsung dalam suatu konteks atau lingkungan yang dapat mempengaruhi bentuk dan isi pesan, adalah konteks yang dimana suatu interaksi berlangsung. Sebagai contoh, akan ada perbedaan antara berkomunikasi di restoran formal dan ketika di konser. Konteks dalam berkomunikasi memiliki 4 dimensi yang semuanya saling berinteraksi dan mempengaruhi.

- (a) *Physical dimension* , Dimensi fisik adalah lingkungan atau tempat komunikasi terjadi yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti ruangan, lorong, taman, ruang rapat, atau ketika berada di meja makan keluarga. Ukuran suatu ruang, bagaimana suhunya, dan jumlah orang yang ada di dalam suatu ruangan tersebut juga merupakan bagian dari dimensi fisik.
- (b) *Temporal dimension* , dimensi temporal ini tidak hanya berkaitan dengan waktu dan hari dan momen tetapi juga dengan di mana pesan tertentu cocok tempat atau konteks tertentu.
- (c) *Social-psychological dimension* , dimensi social-psikologis mencakup, misalnya, status hubungan antar suatu kelompok, peran yang dimiliki orang tersebut, norma norma yang berlaku di dalam suatu kelompok, keramahan, formalitas dan atau tingkat intens nya suatu situasi.
- (d) *Cultural dimension* , dimensi budaya mencakup konteks budaya dan kebiasaan orang-orang saat berkomunikasi. Seperti halnya ketika berinteraksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda mereka tentu memiliki aturan dan cara berkomunikasi yang berbeda. Hal ini tentu dapat mengakibatkan kebingungan, penghinaan yang tidak disengaja, dan sejumlah miskomunikasi lainnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(6) Etika (*Ethics*)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Etika ketika berkomunikasi mencakup moralitas, tentang benar atau salahnya dari suatu perilaku berkomunikasi. Etika berkaitan dengan tindakan, dengan perilaku, dengan perbedaan antara perilaku yang bermoral (etika yang baik dan benar) dan dengan yang tidak bermoral (etika yang buruk dan salah). Setiap tindakan komunikasi interpersonal tentu ada dimensi etika didalamnya.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Indikator Komunikasi Interpersonal

Indikator komunikasi interpersonal dan yang menjadi aspek dari komunikasi interpersonal menurut DeVito dalam Mindarti (2020):

(1) Keterbukaan (*openness*)

Aspek ini meliputi bagaimana individu mampu untuk menanggapi dengan senang hati setiap informasi yang diterima. Setiap individu dalam suatu hubungan interpersonal dengan individu lainnya harus mampu memiliki sikap terbuka sehingga akan memberikan pengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Ketika seseorang menjadi komunikator interpersonal, ia harus terbuka terhadap orang yang sedang diajak berkomunikasi, sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri dalam mengungkapkan informasi yang akan disampaikan. Lalu kesediaan komunikator dalam menyampaikan informasi secara jujur terhadap informasi yang disampaikan, dan mmenyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran yang mengacu pada mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah memang milik diri sendiri dan berhak untuk tanggung jawab atas hal tersebut.

(2) Empati (*empathy*)

Merupakan kemampuan dalam merasakan apa yang dirasakan orang lain. Atau proses ketika seseorang merasakan apa yang orang lain rasakan dan menangkap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



arti perasaan itu lalu mengkomunikasikannya dengan memahami, hingga menunjukkan bahwa ia juga merasakan hal yang sama seperti apa yang dirasakan oleh orang lain.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(3) Dukungan (*Support*)

Adalah ketika seorang individu memberikan respon yang bersifat mendukung atas komunikasi yang diterima agar komunikasi tersebut dapat berlangsung efektif. Dukungan komunikasi ini dapat berupa mengurangi sikap defensif dalam komunikasi.

(4) Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif adalah sikap yang ditunjukkan dalam sikap dan perilaku dimana setiap individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki sifat yang positif, tidak memiliki prasangka buruk dan curiga. Setiap bentuk perilaku, semua tindakan yang dipilih adalah relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama. Sebagai contoh misalnya membantu partner berkomunikasi untuk memahami pesan komunikasi dan kita dapat memberikan penjelasan yang menandai dengan karakteristik mereka. Dapat berupa menghargai orang lain, berfikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, meyakini pentingnya orang lain dan komitmen dalam menjalin kerja sama.

(5) Kesetaraan (*equality*)

Menilai dalam berkomunikasi bahwa pembicara dan lawan bicara memiliki kesetaraan. Carl Rogers menyatakan dengan menerima pihak lain kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain. Ketika sedang melakukan komunikasi interpersonal karyawan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mampu untuk menyetarakan dirinya dengan lawan bicaranya, baik sesama rekan kerja maupun bawahan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Teori Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan emosional

Emosi sangat memengaruhi cara seseorang dalam berperilaku di tempat kerja, seseorang tentu dapat mengelola emosi nya atau justru membiarkan emosi yang balik mengendalikannya . Tidak seperti perasaan, yang terutama dipicu oleh sumber eksternal, emosi dipicu oleh sumber internal. Perasaan dapat memiliki komponen fisik dan mental, tetapi emosi hanya berasal dari otak masing-masing individu. Bentuk umum emosi termasuk kemarahan, ketakutan, kebahagiaan, kesedihan, dan cinta, yang semuanya dapat bertahan lama.

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2017) menjelaskan kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk merasakan emosi dalam diri sendiri dan orang lain, memahami makna emosi tersebut, dan

mengatur emosinya sendiri sesuai dengan yang ditunjukkan pada gambar 2.2 .

Orang yang mengetahui emosi mereka sendiri dan pandai membaca isyarat emosional misalnya, mengetahui mengapa mereka marah dan bagaimana mengekspresikan diri tanpa melanggar norma kemungkinan besar akan efektif dalam bertindak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

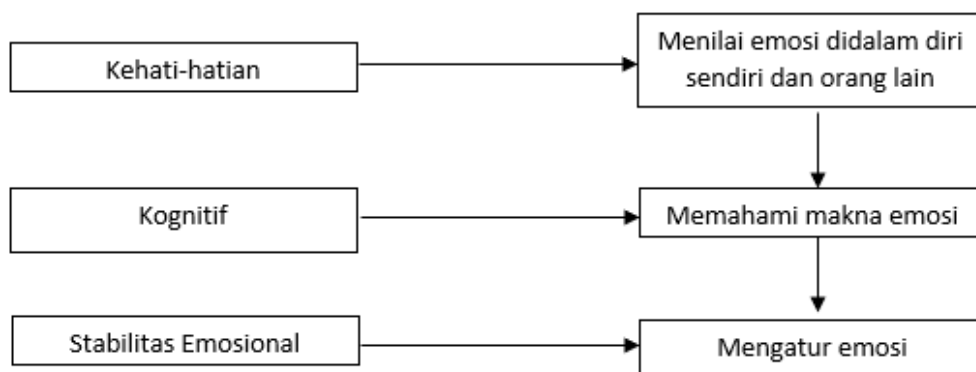
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.2

Model Alur Kecerdasan Emosional



Memiliki kesadaran akan emosi membuat kita menjadi lebih dapat mengenali dan memanfaatkan informasi yang diberikan untuk membuat keputusan yang lebih baik.

Dengan kesadaran ini, seseorang menjadi lebih mampu mengenali emosi orang lain dan berempati. Menjadi lebih mampu bersosialisasi dan tetap menjalin hubungan. Dan mereka menjadi tahu tentang apa yang mereka rasakan dan mampu memahami apa yang mungkin dirasakan orang lain, menjadikannya lebih mungkin untuk menemukan kepuasan dalam karir mereka serta kebahagiaan dalam hidup mereka. (Mark Craemer 2020).

b. Elemen Kecerdasan Emosional

Terdapat 5 elemen dasar dalam kecerdasan emosional menurut Goleman (2020) berikut:

(1) *Self Awareness*

Self awareness, kesadaran diri adalah bagaimana individu dapat mengenali diri sendiri. Yang lebih lanjut dikatakan bahwa kesadaran diri adalah menyadari apa

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





yang dipikirkan, lakukan, dan rasakan. Kesadaran diri adalah salah satu alat yang paling penting untuk pengendalian diri.

(2) Self Regulation

Self Regulation atau kemampuan mengatur diri sendiri adalah kemampuan untuk mengatur secara positif reaksi emosional dan mengelola secara pribadi. Dengan kata lain, *self regulation* adalah kemampuan untuk memutuskan jawaban mana yang paling cocok untuk sebuah percakapan dan yang mana yang pantas untuk membalas. Kemampuan ini melibatkan bagaimana seseorang mengelola emosi, pikiran dan tindakan, dan mengendalikan emosi. Dengan meningkatkan kemampuan dalam pengaturan diri juga melibatkan kesadaran diri (*self awareness*), juga melibatkan manajemen stres dan penilaian emosional yang baik.

(3) Motivation

Sebuah usaha, dorongan, keinginan, dan energi atas suatu tindakan, adalah mengapa kita melakukan apa yang kita lakukan, dan alasan untuk setiap perilaku. Ada dua tipe motivasi menurut Goleman (2020), yaitu :

(a) *Intrinsic Motivation* atau motivasi intrinsik, adalah motivasi yang ada dalam diri seseorang atau yang bersifat internal. Motivasi ini bisa berupa sebuah keinginan untuk diterima oleh orang-orang di sekitar kita, pengetahuan, kepuasan dan atau lain sebagainya.

(b) *Extrinsic Motivation*, motivasi pendorong yang kuat dalam diri seseorang yang bersifat eksternal.

(4) Empathy

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami pengalaman orang lain dan berbagi perasaan mereka. Singkatnya, mereka menempatkan diri seolah berada di posisi orang lain. Ada 3 tipe empati berikut ini :

- (a) *Emotional empathy* yang terjadi ketika keadaan emosional yang dialami orang lain ini memicu respons emosional yang pantas.
- (b) *Cognitive empathy* adalah empati yang bersifat intelektual, mereka memahami perasaan pada tingkat intelektual bukan pada tingkat emosional. Mereka mengetahui apa yang menyebabkan seseorang memiliki perasaan tersebut karena suatu hal.
- (c) *Compassionate empathy* keadaan ketika dimana seorang individu merasakan penderitaan orang lain atau memahami pengalaman mereka, dan ia juga tergerak untuk mengambil tindakan bila diperlukan.

(5) *Social Skills*

Keterampilan sosial adalah keterampilan khusus yang mendorong hubungan interpersonal, keterampilan yang membantu individu agar dapat berhubungan dengan orang lain. Keterampilan sosial adalah keterampilan yang berguna dalam bertemu orang baru, menjaga hubungan, berkomunikasi secara efektif, memenuhi kebutuhan, berinteraksi dengan tipe kepribadian yang berbeda dan bergaul di dalam komunitas.

c. **Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Robert K. Cooper, Aymara Sawaf, dan Goleman mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi yaitu: kebugaran emosi, kedalaman emosi, usia dan pengalaman seseorang. Adapun menurut Goleman faktor-faktor yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mempengaruhi kecerdasan emosional individu yaitu faktor lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga :

(1) Lingkungan Keluarga

Keluarga merupakan tempat pertama dalam mempelajari emosi. Kehidupan emosi yang dibentuk didalam keluarga akan dibawa seseorang dalam kehidupan sosial termasuk ketika sedang melakukan interaksi dalam dunia kerja.

(2) Lingkungan Non Keluarga

Lingkungan non keluarga dapat termasuk lingkungan dan rekan kerja, kecerdasan emosi berkembang sejalan dengan fisik dan mental seorang individu. Berdasarkan pendapat Goleman bahwa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu dapat berupa lingkungan keluarga dan non keluarga.

d. Indikator Kecerdasan Emosional

Lima indikator kecerdasan emosional menurut Goleman dalam Nugraha (2021) yang dapat dijadikan pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan .

Gambar 2.3

Indikator Kecerdasan Emosional



Sumber: Goleman (2015)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

(1) Mengenali emosi diri (*Self Awareness*)

Merupakan suatu kemampuan untuk mengenali dan memahami perasaan kapanpun perasaan tersebut itu terjadi. Kemampuan ini merupakan suatu dasar dalam kecerdasan emosional, yakni kesadaran akan emosinya sendiri. Dengan memiliki kesadaran akan emosinya sendiri tentu membuat seorang individu menjadi lebih waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi

(2) Mengelola emosi (*Self Management*)

Adalah kemampuan individu dalam bagaimana mereka menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Sehingga menjaga agar emosi tetap terkendali. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

(3) Memotivasi diri sendiri (*Motivation*)

Adalah bagaimana individu memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

(4) Mengenali emosi orang lain (*Social Awareness*)

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(5) Membina hubungan (*Relationship Management*)

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar sesama. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Terkadang manusia sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

3. Teori Produktivitas

a. Pengertian Produktivitas

Produktivitas mengandung pengertian yang berbeda – beda di kalangan para ahli. Untuk memperdalam pengertian mengenai produktivitas, berikut peneliti mengutip beberapa pengertian produktivitas dari berbagai persepsi para ahli.

Produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini (Tohardi dalam Sutrisno (2017:100)).

Sedangkan menurut Hasibuan dalam Busro (2018:340), produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktu bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Produktivitas menurut Kusrianto dalam Sutrisno (2017:102) adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien.

Lalu menurut Sinungan dalam Busro (2018:344), produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. Kemampuan disini menurut peneliti bisa diartikan sebagai kemampuan fisik atau bisa juga disebut kemampuan keterampilan. Keterampilan dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas.

Secara teknis produktivitas menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019:250) adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu.

Berdasarkan pengertian para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.

b. Faktor Pengukuran Produktivitas Kerja

Faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja menurut Amalia dalam Hameed & Amjad (2017:35) meliputi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (1) Kuantitas kerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standart yang sudah ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- (2) Kualitas kerja adalah suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan karyawan. Merupakan kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standart yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- (3) Ketepatan waktu adalah tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi output.

c. Manfaat Penilaian Produktivitas Kerja

Sedarmayanti (2017:60) mengatakan bahwa produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian unjuk kerja yang maksimal) dengan efisiensi satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu. Sedarmayanti juga menyatakan ada tiga manfaat peningkatan produktivitas pada individu dapat dilihat sebagai berikut:

- (1) Meningkatnya pendapatan (income) dan jaminan sosial lainnya. Hal tersebut akan memperbesar kemampuan (daya) untuk membeli barang dan jasa ataupun perluasan hidup sehari-hari, sehingga kesejahteraan akan lebih baik. Dari segi lain, meningkatnya pendapatan tersebut dapat disimpan yang nantinya bermanfaat untuk investasi.
- (2) Meningkatnya hasrat dan martabat serta pengakuan potensi individu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) Meningkatkan motivasi kerja dan keinginan berprestasi.



d. Indikator Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja menurut Soetrisno (2017:104) dapat diukur dengan indikator indikator sebagai berikut:

(1) Kemampuan

Kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme dalam bekerja.

(2) Meningkatkan Hasil yang Dicapai

Hasil adalah yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Hal tersebut merupakan upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

(3) Semangat Kerja

Usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

(4) Pengembangan Diri

Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi. Sebab, semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

(5) Mutu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(6) Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan Soetrisno (2017:105). Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

Sesuai dengan teori-teori produktivitas yang telah di jelaskan di atas, maka yang akan menjadi indikator produktivitas kerja adalah kemampuan, meningkat hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu dan efisiensi.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dijalankan. Berikut adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang disajikan dalam table.

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Sumber	Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas	Repository .ung.ac.id	Mohamad Ismail R. Taha (2017)	1. Semakin baik motivasi komunikasi interpersonal, maka

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>kerja karyawan pada PT. Utami Agrobisnis Gorontalo</p>			<p>produktivitas kerja karyawan akan meningkat. 2. Nilai R-Square sebesar 0,684, bahwa sebesar 68,4% dari komunikasi interpersonal memiliki pengaruh untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Kata Kunci; Komunikasi Interpersonal dan Produktivitas Kerja.</p>
<p>2. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	<p>Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Karyawan Kedai Pesen Kopi Kota Malang</p>	<p>Repository .unisma.ac.id</p>	<p>Yuli Mindarti (2020)</p>	<p>1. Semakin baik motivasi komunikasi interpersonal, maka produktivitas kerja karyawan akan meningkat. 2. Nilai R-Square sebesar 0,684, bahwa sebesar 68,4% dari komunikasi</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>				<p>interpersonal memiliki pengaruh untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Kata Kunci; Komunikasi Interpersonal dan Produktivitas Kerja.</p> <p>3. Gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan secara simultan terhadap produktivitas karyawan Kedai Pesen Kopi Kota Malang.</p>
<p>© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	<p>Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Semangat Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina</p>	<p>MENARA Ilmu Vol.XIII No.2 Januari 2019</p>	<p>1. Henny Sjafitri 2. Nelharosma 3. Lenny Hasan (2019)</p>	<p>1. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, $4,253 > 1,660$ maka variabel komunikasi interpersonal (X1)</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Padang			<p>berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.</p> <p>2. Nilai nilai F hitung $> F_{tabel}$ atau $84,308 > 3,09$ dan tingkat signifikan $= 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan nilai AdjustedR Square = 0,627. Hal ini berarti sebesar 62,7% variabel komunikasi interpersonal (X1) dan semangat kerja (X2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel produktivitas</p>
--------	--	--	---

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>				<p>kerja. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.</p>
<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung</p>	<p>repo.iain-tulungagung.ac.id</p>	<p>Hana Septiani (2018)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. 2. Variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. 3. Variabel



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>				<p>lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.</p> <p>4. Variabel kecerdasan emosional, disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.</p>
<p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bmt Di</p>	<p>repo.iain-tulungagung.ac.id</p>	<p>Saiful Anwar (2016)</p>	<p>1. Variabel Kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Tulungagung			kerja karyawan BMT di Tulungagung.
--	-------------	--	--	------------------------------------

C Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran ini, peneliti akan menjelaskan mengenai hubungan atau keterkaitan antar variabel yang akan diteliti.

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Produktivitas Karyawan.

Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi. Penerapan komunikasi interpersonal, kemampuan mengendalikan emosi menjadi hal yang sangat penting. Pada dasarnya kecerdasan emosional di tempat kerja mencakup pada pemahaman, ekspresi dan pengelolaan, menjalin hubungan yang baik dan mampu memecahkan masalah di bawah tekanan. Seseorang tentu dapat mengalami perasaan emosional yang mungkin membuatnya merasa kesulitan untuk berkomunikasi, dan bahkan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga ketika seorang individu tidak mampu mengendalikan emosi yang sedang dialaminya akan sangat menghambat kegiatan sehari-harinya, dan akan berpengaruh pada produktivitas kerjanya. Ketika bekerja banyak hal yang dapat mendorong emosi seseorang untuk keluar terutama saat seseorang merasa tertekan, stress, dan lain sebagainya, disini dibutuhkan kemampuan emosional dari seorang karyawan dalam produktivitasnya. Semakin baik kemampuan untuk mengendalikan emosi maka semakin baik pula produktivitas karyawan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

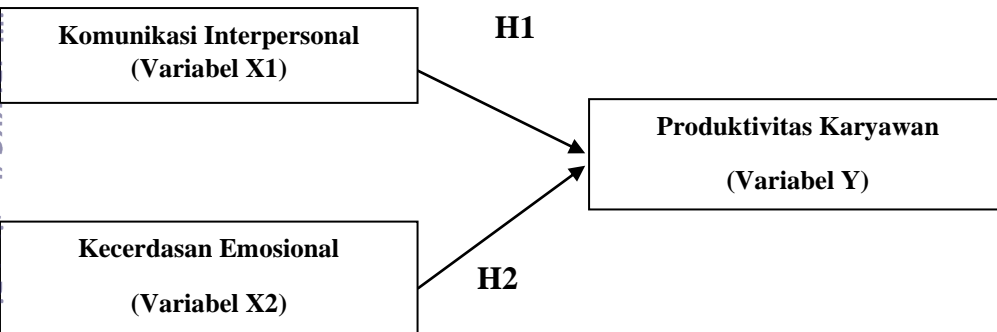
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari uraian diatas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.4

Kerangka Pemikiran



Sumber : Data diolah 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan Produktivitas Karyawan.

Sebuah organisasi/perusahaan jika memiliki lingkungan kerja yang nyaman atau kondusif tentu akan mempengaruhi produktifitas kerja karyawan. Agar terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan aman serta kondusif, penting agar seluruh karyawan mampu dan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi. Berkomunikasi adalah hal yang tidak bisa lepas dari manusia, mengingat bahwa manusia adalah makhluk sosial yang akan terus bersosialisasi sepanjang waktu. Mereka yang memiliki kemampuan dalam komunikasi interpersonal yang kuat tentu akan berkomunikasi dengan sangat baik dengan rekan kerja mereka. Seperti mengetahui kapan harus berbicara formal dan bersikap professional (contoh ketika rapat kerja) , tentu akan sangat membantu kita meningkatkan produktivitas di perusahaan/organisasi kita bekerja. Dengan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal ini dapat sangat membantu meningkatkan produktivitas di tempat kerja, selain itu juga dapat membangun hubungan yang kuat dan positif dengan para rekan kerja, menyelesaikan

proyek tim dengan lancar dan efektif. Tidak hanya produktivitas individu produktivitas di seluruh tim atau departemen juga tentu akan meningkat.

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 Pengaruh Komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan

H2 Pengaruh Kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.