

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA TOKO MEGA GROUP TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**RIRI APRILINI**

**NIM : 13612299**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA TOKO MEGA GROUP TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**RIRI APRILINI**

**NIM : 13612299**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA TOKO  
MEGA GROUP TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

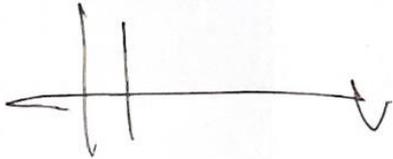
Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Riri Aprilini  
NIM : 13612299

Menyetujui :

Pembimbing Pertama ,



**Raja Hardiansyah, S.E., M.E.**  
NIDN.8818010016 / Lektor

Pembimbing Kedua,



**Surya Kusumah, S.Si., M.Eng.**  
NIDN.1022038001 / Lektor

Mengetahui,

Ketua Program Studi



**Dwi Septi Haryani, ST., M.M.**  
NIDN.1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA TOKO  
MEGA GROUP TANJUNGPINANG**

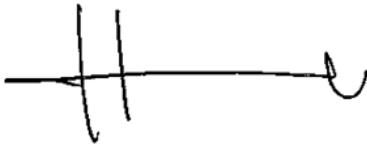
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Nama : Riri Aprilini  
NIM : 13612299

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Tujuh Agustus Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

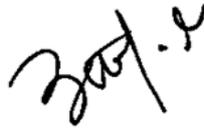
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Raja Hardiansyah, S.E., M.E.**  
NIDN.8818010016 / Lektor

Sekretaris,



**Betty Leindarita, S.E., M.M.**  
NIDN.1030087301 / Asisten Ahli

Anggota,



**Dwi Septi Haryani, ST., M.M.**  
NIDN.1002078602 / Lektor

Tanjungpinang, 7 Agustus 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang



Ketua,

**Christy Melinda, SE., M.Ak., Ak., CA.**  
NIDN.1023067001 / Lektor

## PERNYATAAN

Nama : Riri Aprilini  
NIRM : 1310099612299  
Tahun Angkatan : 2013  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,12  
Program Studi : Manajemen / Strata I (Satu)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Toko Mega Group Tanjungpinang.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dengan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 7 Agustus 2020

Penyusun,



**RIRI APRILINI**  
NIM : 13612299

# HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil usahaku dan terima kasihku kepada :

Yang teristimewa Kedua orang tuaku tercinta

Ayahanda Syamsul Alang dan Ibunda Syamsibar

Yang selalu bersedia memberiku cinta dan kasih sayang tiada henti, mendidik, dan membimbingku hingga dewasa, mengajarkanku untuk pantang menyerah, selalu bersabar & ikhlas.

Terimakasih atas doa yang kalian panjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku.

Untuk orang Terkasih Saudara-saudaraku yang selalu memotivasi, mendukung, dan Menasehatiku

Sahabat-sahabatku, Ani, Eka, Dini, Resti, Rizka, dan Helna, Tim rekan kerja, Serta rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Tahun Ajaran 2013, Terimakasih telah memotivasi dan menjadi teman terbaik untukku.

Aku belajar, aku berdoa, aku tegar, dan aku bersabar hingga saat ini aku mampu bersaing dengan adil.

## HALAMAN MOTTO

*“Dalam hidup, jalan manapun yang anda pilih itu akan sulit.  
Pada akhirnya anda sendiri yang menikmati proses menuju kesana”*

*( Riri Aprilini - 2020 )*

*“Hal yang paling mengerikan bukanlah kegagalan  
Tetapi kenyataan bahwa anda telah kehilangan motivasi untuk bangun”*

*( Riri Aprilini - 2020 )*

*“Sesungguhnya Ibadahku, Doaku, Hidup dan Matiku hanya untuk  
Allah SWT dan yang ku miliki didunia ini hanya titipan”*

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji Syukur yang tiada henti atas kehadiran Allah SWT, atas tuntunan dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada Toko Mega Group Tanjungpinang”**. Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam proses penulisan ini, tentunya tak lepas dari bantuan pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulisan ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak berikut :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E.,M.Ak.,Ak.,CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E.M.Si.,Ak.,CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E.M.Si.,Ak.,CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, MM selaku Plt Wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Raja Hardiansyah, S.E., M.E selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Surya Kusumah, S.Si., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat serta karyawan/ti STIE Pembangunan Tanjungpinang.
8. Pimpinan dan karyawan Mega Group Tanjungpinang yang telah memberikan izin dan arahnya kepada penulis guna melakukan dan menyelesaikan penelitian.
9. Kepada segenap tim penguji, terimakasih atas segala saran, kritik dan koreksinya dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
10. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil. Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang yang terpancar serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah.
11. Kepada sahabat-sahabat dan teman seperjuangan yang selalu menemani, menyemangati dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.

Semoga kebaikan dan ketulusan hati kita diridhoi ALLAH SWT sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya. Aamiin Allahumma Aamiin.

Tanjungpinang, 7 Agustus 2020

**RIRI APRILINI**  
NIM 13612299

## DAFTAR ISI

	<b>HAL</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.4.1 Kegunaan Ilmiah .....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.1.1 Manajemen.....	8
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.3 Komunikasi .....	13
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi.....	13

2.1.3.2 Komunikasi Interpersonal.....	15
2.1.3.3 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal.....	17
2.1.3.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	18
2.1.3.5 Bentuk Komunikasi Interpersonal .....	19
2.1.3.6 Kualitas Komunikasi Interpersonal .....	21
2.1.3.7 Indikator Komunikasi Interpersonal .....	22
2.1.4 Produktivitas Kerja.....	23
2.1.4.1 Pengertian Produktivitas Kerja.....	23
2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja .....	24
2.1.4.3 Unsur-unsur Produktivitas Kerja .....	24
2.1.4.4 Indikator Produktivitas Kerja .....	25
2.1.5 Hubungan Antar Kualitas Komunikasi Interpersonal dan Produktivitas .....	26
2.2 Kerangka Pemikirann .....	28
2.3 Hipotesis .....	29
2.4. Penelitian terdahulu.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Jenis Data .....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Populasi dan Sampel .....	37
3.5.1 Populasi .....	37
3.5.2 Sampel.....	38
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	41
3.8.1.1 Uji Validitas.....	41

3.8.1.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.8.2.1 Uji Normalitas .....	43
3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.8.3 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	45
3.8.4 Pengujian Hipotetis .....	45
3.8.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	46
3.8.4.2 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.. .....	48
4.1.1 Sejarah Singkat Toko Mega Group Tanjungpinang .....	48
4.1.2 Visi Misi Toko Mega Group Tanjungpinang .....	49
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tugas .....	50
4.2 Gambaran Umum Responden .....	52
4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	52
4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan .....	53
4.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	55
4.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
4.3 Deskriptif Variabel .....	56
4.4 Teknik Pengujian Kualitas Data.....	64
4.4.1 Uji Validitas.....	64
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	65
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.5.1 Uji Normalitas .....	66
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.6 Uji Regresi Linear Sederhana .....	68
4.7 Uji Hipotesis.....	70
4.7.1 Uji Parsial (Uji t) .....	70
4.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R).....	71

4.8 Uji Pembahasan.....	72
-------------------------	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	75
---------------------	----

5.2 Saran.....	75
----------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>No Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Skala Likert .....	37
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	56
Tabel 4.6	Skoring Variabel Komunikasi Interpersonal.....	56
Tabel 4.7	Skoring Variabel Produktivitas Kerja.....	60
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Penelitian Komunikasi Interpersonal.....	64
Tabel 4.9	Uji Reabilitas Variabel Penelitian Produktivitas .....	65
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana . .....	68
Tabel 4.12	Uji Parsial ( Uji t ).....	70
Tabel 4.13	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
	Tabel Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
	Tabel Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (PP-Plot). ....	66
	Tabel Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.. ....	67
	Tabel Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas . ....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	: Hasil Tabulasi Data
Lampiran 3	: Hasil Pengolahan Data SPSS
Lampiran 4	: Surat Keterangan dari Objek Penelitian
Lampiran 5	: Plagiat

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA TOKO MEGA GROUP TANJUNGPINANG

Riri Aprilini, 13612299. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[riri.aprilini789@gmail.com](mailto:riri.aprilini789@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas kerja pegawai produktivitas toko mega group Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif. Populasi yang diambil sebanyak 35 orang karyawan Toko Mega Group Tanjungpinang.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan uji t, dan uji koefisien determinasi. Data analisis dengan regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan  $Y=10,779+ 0,530X1+ e$  dan nilai  $R = 0,474$  atau 47,4%. Hasil uji t pada variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap produktivitas kerja (Y) diperoleh  $t_{hitung} (5,454) > t_{tabel} (2,037)$  dan mempunyai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan Toko Mega Group Tanjungpinang. Dengan kontribusi *R Square* sebesar 47,4% produktivitas kerja dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal sedangkan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci :Komunikasi Interpersonal, Produktivitas Kerja

Dosen Pembimbing 1 : Raja Hardiansyah, S.E., M.E  
Dosen Pembimbing 2 : Surya Kusumah, S.Si., M.Eng.

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION QUALITY OF EMPLOYEE WORK PRODUCTIVITY IN STORES MEGA GROUP TANJUNGPINANG***

Riri Aprilini, 13612299. Management. STIE Tanjungpinang Development.  
[riri.aprilini789@gmail.com](mailto:riri.aprilini789@gmail.com)

*This study aims to analyze the effect of interpersonal communication simultaneously influence the work productivity of employees of the Tanjungpinang mega group shop productivity. This study uses a quantitative associative method. The population that was taken was 35 employees of Toko Mega Group Tanjungpinang.*

*Data collection was carried out by distributing questionnaires. The analysis technique used is simple linear regression analysis using the t test and the coefficient of determination test. The data were analyzed using simple linear regression with the help of SPSS software version 22.*

*The results showed  $Y = 10.779 + 0.530X1 + e$  and the value of  $R = 0.474$  or 47.4%. The t test results on the interpersonal communication variable (X) on work productivity (Y) obtained t count (5.454) > t table (2.037) and have a significance of 0.000 which is smaller than 0.05.*

*The results showed that the interpersonal communication variables partially or simultaneously had a positive and significant effect on the work productivity of the employees of Toko Mega Group Tanjungpinang. With the R Square contribution of 47.4% work productivity is influenced by interpersonal communication while the remaining 52.6% is influenced by other factors that are not included in this study.*

*Keywords: Interpersonal Communication, Work Productivity*

*Supervisor 1 : Raja Hardiansyah, S.E., M.E*  
*Supervisor 2 : Surya Kusumah, S.Si., M.Eng*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 latar Belakang Masalah**

Persaingan didunia usaha semakin hari semakin ketat dengan banyaknya pesaing baru yang bermunculan khususnya dibidang perdagangan hal ini menuntut agar perusahaan dapat lebih ekstra dalam bekerja tentunya proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif dan efisien. Apabila perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien, maka akan lebih mudah meningkatkan produktifitas perusahaan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Unsur penting dalam perkembangan dan keberhasilan sebuah perusahaan adalah produktivitas karyawan, namun masih banyak perusahaan yang memiliki produktivitas rendah. Salah satu penyebabnya ialah masalah komunikasi antar pegawai diperusahaan yang tidak berjalan dengan baik.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Sejak lahir manusia telah melakukan komunikasi yang sangat sederhana, seiring dengan perkembangan individu komunikasipun menjadi lebih sempurna sehingga terjadi suatu proses antara pemberi pesan dengan penerima pesan. Komunikasi ini dibutuhkan dalam semua sisi kehidupan, baik dalam rumah tangga maupun lingkungan masyarakat, termasuk dunia kerja. Komunikasi berlaku kompleks di dalam sebuah perusahaan, yakni tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal seorang pimpinan bisa menentukan pola dan bentuk komunikasi dari perusahaan tersebut. Hal ini terjadi karena pimpinan tersebut memiliki wewenang tersendiri. Biasanya komunikasi interpersonal seorang pemimpin mengadopsi pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin di tempat lain ataupun memiliki usaha di bidang lain dan dipadupadankan dengan kepribadian dari pemimpin tersebut. Inilah yang menentukan komunikasi interpersonal karyawan.

Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan. Pemimpin juga harus bisa melihat, memahami, dan menindak lanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang pemimpin melakukan hal diatas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka harmonisasi kinerja karyawan dapat meningkat. Hal ini terjadi dikarenakan adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuatkan harmonisasi kinerja dilingkungan perusahaan.

Dasar komunikasi antara satu orang dengan orang lainnya, merupakan kajian khusus dalam ilmu komunikasi yang disebut komunikasi interpersonal. Untuk membangun komunikasi interpersonal individu harus mempunyai konsep dalam komunikasi, yaitu bagaimana mengkonsepkan diri dan membentuk

komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang baik. Lalu harus menjadi pendengar yang baik. Kemudian individu dapat mengatur perasaan emosinya, terutama dalam mengekspresikan kemarahan. Terakhir adanya keinginan untuk berkomunikasi kepada orang lain secara bebas dan terus terang dengan tujuan untuk menjaga hubungan interpersonal.

Tujuan dalam kualitas komunikasi interpersonal yang baik di suatu perusahaan salah satunya adalah mencapai keuntungan yang maksimum, dan keuntungan ini akan tercapai bila adanya produktivitas kerja yang tinggi. Produktivitas kerja yang tinggi merupakan tanda organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif. Namun fenomena yang banyak terjadi saat ini pada kalangan karyawan perusahaan/organisasi yang mengakibatkan rendahnya produktivitas kerja. Karena produktivitas juga dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam menghasilkan barang atau jasa. Sehingga semakin tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi jumlah yang dihasilkan.

Toko Mega Group Tanjungpinang yang terletak di jalan D. I Panjaitan Km.9 adalah perusahaan dagang yang bergerak dalam pemasaran barang *Elektronik*, *Furniture* dan *Smartphone*. Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja yaitu komunikasi. Komunikasi yang baik antar individu di dalam sebuah organisasi dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Fenomena yang terjadi pada kualitas komunikasi interpersonal yaitu dengan semakin majunya teknologi dan sistem kerja baru, komunikasi interpersonal ini semakin di abaikan, kemampuan berkomunikasi interpersonal yang bagus serta

efisien sangat diperlukan bagi manusia agar dapat melaksanakan segala kegiatannya dengan mulus, dalam area kerja baik diluar area kerja. Aktivitas komunikasi interpersonal yaitu kegiatan sehari-hari yang paling besar dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial, separuh besar dari waktu kita digunakan buat berkomunikasi bersama manusia lain.

Adapun permasalahan yang terjadi pada komunikasi interpersonal pada Toko Mega Group Tanjungpinang pertama masih kurang efektif dalam berkomunikasi misalnya bertele-tele dalam menyampaikan penjelasan baik itu dilakukan oleh atasan maupun sebagian karyawan, kemudian masih ada kesalahpahaman penyampaian pada atasan maupun karyawan ketika ingin menyampaikan informasi kepada karyawan lain sehingga kadang mengundang perdebatan sesama rekan kerja. Komunikasi adalah salah satu unsur-unsur yang terdapat di dalam organisasi. Komunikasi berhubungan dengan produktivitas kerja karyawan, komunikasi yang berbeda juga mempunyai tingkat efisiensi yang berbeda dan tingkat kecukupan informasi yang berbeda pula.

Memperbaiki komunikasi antara sesama karyawan berarti memperbaiki organisasi juga, proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen. Manusia adalah makhluk sosial dimana, ia selalu hidup dengan manusia lain, selalu berkomunikasi dalam mengatur dan mengorganisasi kehidupannya.

Fenomena yang terjadi pada produktivitas yaitu dengan banyaknya dunia persaingan dibidang perdagangan dituntut karyawan agar lebih extra dalam berkerja agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan dan

keberhasilan suatu perusahaan salah satunya juga ditentukan oleh produktivitas karyawan dalam berkerja salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan adalah komunikasi, dalam hal ini peneliti meneliti komunikasi interpersonal pada Toko Mega Group sebagai salah satu variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi topik yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Toko Mega Group Tanjungpinang”**

## **1.2 Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah yang akan di kaji adalah :

1. Apakah Kualitas komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Toko Mega Group Tanjungpinang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Toko Mega Group Tanjungpinang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk berbagai pihak terkait :

#### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

1. Bagi peneliti, untuk studi kesarjanaan dengan menyelesaikan penelitian yang berkenaan dengan penelitian ini.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya. Serta sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan pada penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas komunikasi interpersonal terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Toko Mega Group Tanjungpinang

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mampu memberikan masukan :

1. Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang didapat oleh penulis selama menjalani perkuliahan dalam penelitian tentang kualitas komunikasi interpersonal terhadap produktifitas karyawan pada Toko Mega Group Tanjungpinang.
2. Bagi Toko Mega Group Tanjungpinang, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan tentang kualitas komunikasi interpersonal terhadap produktifitas karyawan kerja di Toko Mega Group Tanjungpinang.
3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Pembaca, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dijadikan sebagai bahan referensi terhadap peneliti yang sejenis.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab dimana akan dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada uraian bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tinjauan pustaka yang berisikan landasan teori, dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada uraian bab ini terdiri dari metode yang digunakan, definisi konseptual dan fokus penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik sampling, pengolahan data dan analisis data, lokasi penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis hasil penelitian, pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini diuraikan yang terjadi dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Dalam manajemen terdapat beberapa unsur manajemen yang terdiri dari *man, methods, machine and market*. Supaya unsur-unsur manajemen tersebut lebih berdaya, berhasil guna integrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal, maka pimpinan perusahaan dengan wewenangnya sebagai pimpinan harus bisa mengaturnya melalui proses dari urutan dan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan dijelaskan beberapa pengertian Manajemen menurut para ahli.

Menurut (Hasibuan, 2011) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen menurut (Rivai, 2010) pengertian manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga sering dikatakan sebagai suatu seni karena adanya penerapan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan sebagai ilmu karena di dalam manajemen ada

penggunaan teknik manajemen, oleh karena itu manajemen dikatakan sebagai ilmu. Menurut (Terry, 2010) menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Kemudian menurut (Ulber, 2011) mendefinisikan bahwa manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan sumber daya, pengkomunikasian, pemimpin, pemotivasian, dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas dan penggunaan sumber-sumber untuk mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien. Sedangkan menurut Manulang (Ratminto, 2012) mendefinisikan manajemen sebagai salah satu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

### **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Secara umum, pengertian sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua, yakni sumber daya manusia secara makro dan mikro. Pengertian sumber daya manusia makro adalah jumlah penduduk usia produktif yang ada di sebuah negara, sedangkan pengertian sumber daya manusia mikro lebih mengerucut pada individu yang bekerja pada sebuah institusi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen yang focus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Mengelola sumber daya manusia secara umum tidaklah sama dengan mengelola sumber daya

yang berbentuk material dan finansial, hal ini disebabkan oleh adanya sifat manusia sebagai makhluk sosial yang berakal budi, memiliki perasaan, memiliki kebutuhan dan harga diri.

Ada beberapa definisi mengenai manajemen Sumber daya manusia yang dikemukakan oleh para ahli : Menurut (I. P. Hartatik, 2014) MSDM adalah sebuah ilmu serta seni dalam kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan segala potensi sumber daya manusia yang ada, serta hubungan antara manusia dalam suatu organisasi ke dalam sebuah desain tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan, baik individu masyarakat, maupun organisasi.

Namun menurut Armstrong (Hartatik, 2014), MSDM adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan empat prinsip dasar, yaitu :

- a. Sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dan diatur dengan baik, sehingga dapat menimbulkan peran aktif dari pegawai untuk mewujudkan organisasi yang efektif dan efisien.
- b. Keberhasilan organisasi sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, serta memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. Dari pernyataan tersebut, dapat dipahami pentingnya suatu kebijakan dibuat serta perlakuan

yang diberikan kepada para pegawai, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai secara optimal dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi.

- c. Kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi, dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa kultur, nilai, suasana, serta perilaku manajerial organisasi memiliki pengaruh cukup besar dalam meningkatkan kinerja pegawai agar sesuai dengan harapan suatu organisasi. Ketika suasana keluarga dibawa dalam sebuah sistem manajerial suatu organisasi, hal ini akan lebih efektif daripada gaya kepemimpinan yang otoriter. Menganggap bahwa pegawai bukan hanya sekedar mesin akan tetapi sekelompok rekan kerja dalam sebuah tim juga akan mempengaruhi kinerja mereka untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. MSDM berhubungan dengan integrasi, yakni semua anggota organisasi, anggota tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Melalui fungsi yang terakhir ini, dapat dilihat betapa para pegawai menjadi sebuah faktor penting dalam sebuah kinerja suatu organisasi untuk mencapai tujuan suatu organisasi yang efektif dan efisien.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu serta seni dalam kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan segala potensi sumber daya manusia yang ada, serta hubungan antar manusia dalam suatu organisasi ke dalam sebuah desain tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan, baik individu, masyarakat, maupun organisasi.

### **2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Adapula fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Simamora ( indah puji Hartatik, 2014) tujuan manajemen sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi empat yaitu :

1. Tujuan Sosial yaitu manajemen sumber daya manusia bertujuan agar organisasi dapat bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan maupun tantangan masyarakat, serta meminimalkan dampak negatif dari tuntutan itu terhadap organisasi
2. Tujuan Organisasional yaitu tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memiliki sasaran normal organisasi yang dibuat untuk membantunya mencapai tujuan. Melalui tujuan ini, manajemen sumber daya manusia kewajiban meningkatkan efektifitas organisasional dengan cara meningkatkan produktivitas, mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif, mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja, serta mengelola perubahan dan mengomunikasikan kebijakan.
3. Tujuan Fungsional yaitu merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya tujuan fungsional ini, departemen sumber daya manusia harus menghadapi peningkatan pengelolaan sumber daya manusia yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.

4. Tujuan Pribadi, yaitu manajemen sumber daya manusia berperan serta untuk mencapai tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya didalam organisasi.

Manajemen sumber daya manusia strategis merupakan suatu kunci bagi perusahaan untuk memperoleh persaingan yang berkelanjutan dengan mengintegrasikan manajemen sumber daya manusia dan strategi bisnis. Peningkatan kompetensi dalam perusahaan khususnya sumber daya manusia (SDM) adalah elemen utama untuk mencapai kesuksesan perusahaan dan keterlibatan SDM dalam pengembangan dan pelaksanaan strategi bisnis akan menciptakan efektifitas organisasi dalam industri.

### **2.1.3 Komunikasi**

#### **2.1.3.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi ialah Proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa isyarat. Menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2013) Komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain. Ada juga menurut Harold D. Lasswell (Suharsono, & Dwintara, 2013) Menyatakan bahwa komunikasi adalah "*who says what in which channel to whom and with what effect*". Dari definsi tersebut ada 5 unsur penting yang terkait dengan konsep komunikasi, yaitu

1. *Who* (Siapa), *Who* dalam konteks ini dipahami sebagai sumber (informasi) atau sering disebut sebagai komunikator, yaitu orang, baik secara individu maupun kelompok atau institute yang menyampaikan atau mmberikan

informasi atau pesan kepada pihak lain. Untuk komunikasi interpersonal maka yang menjadi komunikatornya adalah orang yang bersangkutan. Sedangkan Komunikasi interpersonal atau antarpersonal (antar pribadi) maka yang menjadi komunikatornya adalah individu yang menyampaikan informasi atau pesan kepada pihak lain (individu atau kelompok).

2. *Says What* ( apa yang dikatakan-pesan), unsur ini pada dasarnya merupakan pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Dalam kehidupan sehari hari, pesan yang disampaikan dapat berupa perasaan atau pikiran. Pesan-pesan tersebut bias berupa informasi (berita), tentang program kerja, Strategi, produk, layanan, dan sebagainya.
3. *Which Chanel* (Media/Saluran), unsur ini berkaitan dengan media atau sarana yang digunakan dalam proses komunikasi itu. Media ini berkaitan dengan seluruh alat (perangkat) yang digunakan dalam membantu lancarnya proses komunikasi itu, seperti surat kabar, telepon, majalah, radio, televisi dan internet. Dalam konteks bisnis, pemilihan atas penggunaan dan pemanfaatan media tersebut yang penting untuk diperhatikan adalah bukan dalam aspek teknisnya melainkan pada aspek dalam sosial dan psikologis yang ditimbulkan dari peranti komunikasi tersebut.
4. *To Whom* ( Kepada siapa), unsur ini berkaitan dengan siapa yang menerima pesan atau informasi itu. Siapa dalam konteks komunikasi sering disebut sebagai penerima atau komunikan. Selain itu, siapa yang jadi penerima dalam konteks komunikasi dapat dibedakan menurut jenis atau bentuk komunikasinya.

5. *With What Effect* ( Akibat yang terjadi), unsur ini pada dasarnya berkaitan dengan respon audiens atau khalayak sebagai akibat dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Respon yang dimaksud adalah perubahan perilaku komunikan. Komunikasi pada dasarnya untuk mengubah perilaku orang lain. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa komunikasi yang berhasil jika aktivitas komunikasi itu menimbulkan perubahan perilaku pada komunikannya.

Namun menurut (Purwanto. D, 2011) Komunikasi yaitu, suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dalam symbol - symbol, sinyal – sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Komunikasi antarpribadi (*Communication interpersonal*) merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kedua belah pihak dan cenderung lebih fleksibel (Lues) dan informal.

### **2.1.3.2 Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi tatap muka langsung, dialogis yang terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok. Menurut Agus M. Hardjana (Suharsono, & Dwintara, 2013) Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Menurut William Schutz (Husna, 2017) ada tiga kebutuhan dasar dari hubungan interpersonal yaitu efeksi, inklusif, dan kontrol. Kebutuhan efeksi

yaitu keinginan untuk memberi dan mendapatkan kasih sayang, kebutuhan inklusif yaitu keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu dan kebutuhan kontrol yaitu kebutuhan untuk memengaruhi orang atau peristiwa dalam kehidupan.

Sedang menurut Yuyun Wirasasmita (Suharsono, & Dwintara, 2013) menyatakan bahwa komunikasi antarpersonal terjadi terutama diantara dua orang atau beberapa orang (kualitatif) yang bersifat alamiah dan dapat menghasilkan suatu hubungan produktif secara terus menerus. Pada hakikatnya komunikasi interpersonal ini suatu proses yang mempunyai hubungan saling mempengaruhi.

Menurut (Purwanto. D, 2011) ada empat hal penting yang perlu diperhatikan dalam komunikasi interpersonal yaitu :

1. Komunikasi dilakukan oleh dua orang tau lebih
2. Menggunakan media tertentu, misalnya telepon, telepon seluler, atau bertatap muka
3. Bahasa yang digunakan bersifat informal (tidak baku), dapat menggunakan bahasa daerah, bahas pergaulan, atau bahasa campuran
4. Tujuan yang ingin dicapai dapat bersifat personal (pribadi) bila komunikasi terjadi dalam suatu masyarakat; dan untuk pelaksanaan tugas pekerjaan bila komunikasi terjadi dalam suatu organisasi

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pada dasarnya adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dengan mendapatkan respon dengan segera (instant feedback),

maksudnya adalah disini penerimaan pesan dapat dengan cepat memberi tanggapan atas apa yang disampaikan atau yang diterima.

### **2.1.3.3 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal**

Ada enam ciri-ciri komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh (Suharsono, & Dwintara, 2013) yaitu;

1. Aliran pesan, dalam komunikasi interpersonal pesan yang disampaikan bersifat langsung dan timbal balik, sehingga aliran pesannya bersifat dua arah. Oleh karena itu, seorang komunikator dan komunikan dapat berubah fungsi ketika komunikasi itu sedang berlangsung. Pada saat seseorang sedang menyampaikan pesan maka ia berfungsi sebagai komunikator, dan ketika terjadi respons (umpan balik) dari komunikan yang kemudian memberikan (menyampaikan) pesan balik, maka ia (komunikator) berubah fungsi sebagai komunikan.
2. Konteks komunikasi, karena komunikasi interpersonal terjadi secara langsung tatap muka, maka proses komunikasi itu berjalan lebih akrab, lebih personal
3. Umpan balik, karena komunikasi interpersonal berjalan secara tatap muka, akrab dan personal maka respons dan umpan baliknya juga bersifat langsung. Seseorang yang terlibat dalam komunikasi itu dapat langsung memberikan umpan balik pada saat komunikasi itu sedang berlangsung.
4. Kemampuan mengatasi seleksi, pada dasarnya ketika seseorang sedang berkomunikasi, pada saat itu juga ia melakukan seleksi pesan yang diterimanya. Dalam komunikasi interpersonal kemampuan mengatasi seleksi

pesan itu akan lebih sulit, misalnya bila dibandingkan dengan komunikasi massa.

5. Kecepatan dalam menjangkau audiens yang luas, dalam komunikasi antar pribadi kecepatan penyebaran pesannya lebih lambat dibandingkan dengan komunikasi massa. Penyebaran pesan komunikasi interpersonal biasanya terjadi “dari mulut ke mulut”, oleh karena itu memerlukan waktu dan energi yang cukup banyak.
6. Efek, karena sifatnya yang langsung (tatap muka) maka seseorang yang sedang melakukan proses komunikasi interpersonal dapat langsung mengetahui siapa lawan bicaranya itu, kira-kira orang yang dapat dipercaya atau tidak. Oleh karena itu komunikasi interpersonal akan lebih mudah untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dibandingkan dengan komunikasi massa, misalnya melalui Koran atau televisi.

#### **2.1.3.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Menurut (Purwanto. D, 2011) ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal yaitu :

1. Menyampaikan informasi, ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseorang memiliki berbagai macam tujuan dan harapan, salah satu antaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui sesuatu.
2. Berbagi pengalaman, selain menyampaikan informasi, komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan untuk saling membagi pengalaman

pribadi kepada orang lain mengenai hal-hal yang menyenangkan maupun hal-hal yang menyedihkan atau menyusahkan

3. Menumbuhkan simpati, adalah sikap positif yang ditunjukkan seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban derita, musibah, dan kepiluan yang sedang dirasakan oleh orang lain.
4. Melakukan kerjasama, tujuan komunikasi interpersonal lainnya adalah untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.
5. Menceritakan kekecewaan atau kesalahan, komunikasi interpersonal juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kecewa atau kekesalan secara tepat tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.

#### **2.1.3.5 Bentuk Komunikasi Interpersonal**

Menurut (Suharsono, & Dwintara, 2013) agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan komunikasi yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan maka dari itu adapun beberapa macam bentuk komunikasi interpersonal yaitu :

1. Percakapan, yaitu seorang pemimpin harus mampu menjalani hubungan dengan jawaban melalui percakapan (berbicara). Dengan percakapan yang “Ramah” mengindikasikan bahwa orang itu memiliki perhatian. Selain itu dengan percakapan mengindikasikan bahwa orang yang sedang terlibat dalam komunikasi itu memiliki minat, memberikan simpati, dapat saling bertukar kabar, dan saling meyakinkan.

2. Mendengarkan (menyimak), yaitu mendengarkan merupakan proses yang sangat penting dalam percakapan atau komunikasi interpersonal. Respons pada dasarnya ditentukan oleh hasil mendengar. Mendengarkan berbeda dengan mendengar, Mendengarkan merupakan upaya sadar untuk memahami pesan yang disampaikan komunikan. Sedangkan mendengar dapat terjadi tanpa sengaja (kebetulan).
3. Dialog, yaitu dialog pada dasarnya merupakan percakapan dengan maksud untuk saling mengerti, memahami, menerima dan bekerja sama untuk kesejahteraan bersama. Dengan pemahaman ini maka dialog biasanya dilakukan berkaitan dengan kasus atau persoalan tertentu yang memerlukan pengertian dan kesepahaman antar pihak yang bersangkutan. Sebagai contoh, dialog mahasiswa dengan pimpinan jurusan atau fakultas, dialog antar budaya, dialog antaragama, dan sebagainya
4. Rapat, yaitu rapat dalam organisasi merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi kepemimpinan. Rapat merupakan sarana komunikasi dalam rangka memperoleh berbagai gagasan atau ide dalam proses pengambilan keputusan yang penting. Demikian dapat dikatakan bahwa rapat merupakan sarana efektif untuk mendapatkan partisipasi dan sambutan yang aktif dari bawahan untuk memperoleh berbagai informasi dan umpan baik.
5. Presentasi, yaitu presentasi pada dasarnya merupakan bagian dari komunikasi interpersonal yang tidak terpisahkan dari aktivitas organisasi atau bisnis. Dengan situasi persaingan yang begitu ketat sekarang ini maka presentasi mengambil peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan suatu

bisnis. Dalam konteks ini maka presentasi dapat berfungsi meyakinkan masyarakat atau konsumen terhadap barang atau jasa yang akan dipilihnya.

### **2.1.3.6 Kualitas Komunikasi Interpersonal**

Menurut De Vito (Setyono, 2013) mengatakan ada tujuh kualitas atau keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*support*), rasa positif (*positiveness*), kesamaan (*equality*). Penjelasan dari masing-masing kualitas komunikasi interpersonal tersebut yaitu:

- a. Keterbukaan (*openness*) Keterbukaan mencakup kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Keterbukaan juga termasuk kesediaan untuk mendengarkan dan bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan oleh orang lain.
- b. Empati (*empathy*) Empati adalah kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang orang lain, untuk merasakan seperti yang dirasakan orang lain, untuk “berjalan di dalam sepatu yang sama”, untuk merasakan perasaan orang lain dengan cara yang sama persis. Bersikap empati berarti mengerti secara emosional, tanpa kehilangan identitas pribadi, mengenai apa yang dialami oleh orang lain.
- c. Dukungan (*support*) adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
- d. Rasa positif (*positiveness*) bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung,

karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.

- e. Kesamaan (*equality*) yaitu sikap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

### **2.1.3.7 Indikator Kualitas Komunikasi Interpersonal**

Untuk mencapai komunikasi yang baik atau berjalan lancar seorang komunikator dapat memperhatikan indikator-indikator. Dibawah ini ada beberapa indikator yang dijelaskan menurut pendapat ahli, menurut Menurut De Vito (Setyono, 2013) mengatakan ada tujuh kualitas atau keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*support*), rasa positif (*positiveness*), kesamaan (*equality*). Indikator kualitas komunikasi interpersonal yaitu :

1. Keterbukaan (*openness*) merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
2. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain
3. Dukungan (*support*) adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
4. Rasa positif (*positiveness*) bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung,

karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.

5. Kesamaan (*equality*) yaitu sikap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

#### **2.1.4 Produktivitas Kerja**

##### **2.1.4.1 Pengertian Produktivitas kerja**

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bisa berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha, Sementara itu, menurut kusnadi (I. P. Hartatik, 2014) ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Menurut (Wibowo, 2013) mengatakan bahwa produktivitas adalah hubungan antara keluar (*Input*) dan hasil organisasi dengan masukan (*Output*) yang diperlukan.. Dengan demikian, konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (output).

Ada juga menurut hasibuan (I. P. Hartatik, 2014) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana, maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang digunakan selama produksi berlangsung. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan

barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.

#### **2.1.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan disuatu perusahaan, perlu diperhatikan faktor – faktornya seperti yang di ungkapkan oleh Simanjutak dalam (I. P. Hartatik, 2014) Yaitu :

1. Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi :
  - a. Tingkat pendidikan, Latihan, Motivasi kerja, Etos kerja, Mental, dan Kemampuan fisik karyawan.
2. Sarana pendukung yang meliputi
  - a. Lingkungan kerja, terdiri dari produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan, serta kesejahteraan kerja.
  - b. Kesejahteraan karyawan, terdiri dari manajemen dan hubungan industri.

#### **2.1.4.3 Unsur – Unsur Yang Terdapat Dalam Produktivitas**

Adapun unsur unsur yang terdapat didalam produktivitas yaitu beberapa hal yang dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut :

1. Efisiensi, yaitu produktivitas sebagai rasio output/input merupakan ukuran efisiensi pemakaian sumber daya (*input*). Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Pengertian efisiensi berorientasi kepada masukan.
2. Efektifitas, yaitu Efektifitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat dicapai baik secara kuantitas

maupun waktu makin besar presentase target tercapai, makin tinggi tingkat efektivitas belum tentu dibarengi dengan peningkatan efisiensi dan sebaliknya.

3. Kualitas, yaitu secara umum kualitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh pemenuhan persyaratan, spesifikasi, dan harapan konsumen. Kualitas merupakan salah satu ukuran produktivitas. Meskipun kualitas sulit diukur secara matematis melalui rasio output/input, namun jelas bahwa kualitas input dan kualitas proses akan meningkatkan kualitas output.

#### **2.1.4.4 Indikator Produktivitas Kerja**

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Menurut (Wibowo, 2013) pengukuran produktivitas mewujudkan sejumlah fungsi penguatan yang sangat berharga yaitu sebagai berikut :

1. Membangun kepedulian adalah sistem pengukur yang sangat kelihatan dan sering disesuaikan membantu menjaga fokus organisasi dan mengkomunikasikan minat dan kepentingan manajemen tentang produktivitas.
2. Mengukur masalah dan peluang adalah ukuran produktivitas memfasilitasi indentifikasi dari bidang dimana perhatian manajemen diperlukan. Kondisi produktivitas mendatar atau menurun hanya dapat dipastikan melalui suatu ukuran.
3. Mengusahakan mekanisme umpan balik adalah tanpa umpan balik, suatu organisasi tidak dapat belajar dan memperbaiki. Dengan mengumpan balik data pengukuran, pekerjaan dapat menikmati perasaan penyelesaian, dapat

belajar dari keberhasilan dan dapat dimotivasi untuk mengatasi masa ketidacukupan kinerja.

4. Memfasilitasi integritas adalah pengukuran memfasilitasi proses mengintegritas produktivitas ke dalam sistem organisasi lain, tujuan kuantitatif dapat ditetapkan, perbaikan produktivitas dapat dibiayai dan penguatan melalui sistem penghargaan dapat diselesaikan dengan objektivitas lebih besar.

#### **2.1.5 Hubungan Antar Kualitas Komunikasi Interpersonal dan Produktivitas**

Menurut Agus M. Hardjana (Suharsono, & Dwintara, 2013) Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pada dasarnya adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dengan mendapatkan respon dengan segera (instant feedback), maksudnya adalah disini penerimaan pesan dapat dengan cepat memberi tanggapan atas apa yang disampaikan atau yang diterima. Kualitas komunikasi interpersonal bentuk komunikasi tatap muka langsung, dialogis yang terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok yang dapat tersampaikan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha, Sementara itu, menurut Kusnadi (I. P. Hartatik, 2014) ditinjau dari dimensi keorganisasian,

konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Menurut (Wibowo, 2013) mengatakan bahwa produktivitas adalah hubungan antara keluar (*Input*) dan hasil organisasi dengan masukan (*Output*) yang diperlukan.

Menurut De Vito (Setyono, 2013) mengatakan ada tujuh kualitas atau keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*support*), rasa positif (*positiveness*), kesamaan (*equality*). Penjelasan dari masing-masing kualitas komunikasi interpersonal tersebut yaitu:

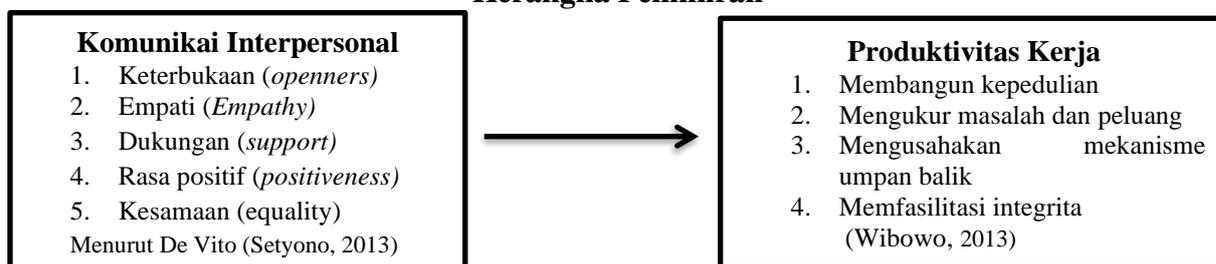
- a. Keterbukaan (*openness*) Keterbukaan mencakup kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan.
- b. Empati (*empathy*) Empati adalah kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- c. Dukungan (*support*) adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
- d. Rasa positif (*positiveness*) bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
- e. Kesamaan (*equality*) yaitu sikap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

Kesimpulannya pada penjabaran teori diatas bahwa antara kualitas komunikasi interpersonal dan produktivitas mempunyai pengaruh dalam sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan melalui kualitas komunikasi interpersonal yang baik. Banyak faktor pada teori menurut para ahli yang membuat kenapa kualitas pada komunikasi interpersonal itu mempengaruhi oleh produktivitas kerja yang telah dipaparkan penulis diatas semua ada keterkaitan dan saling berpengaruh. Salah satunya keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*support*), rasa positif (*positiveness*), kesamaan (*equality*), yang menjadi indikator penulis dalam penelitian ini yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja pada Toko Mega Group Tanjungpinang.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemaparan landasan teoritis beserta penelitian terdahulu yang dipaparkan dapat dibuat kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2019)*

## 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis, tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Adapun beberapa hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

H1 : Adanya pengaruh yang signifikan dari variabel Komunikasi Interpersonal (X) terhadap variabel Produktivitas Kerja karyawan (Y).

## **2.4 Penelitian Terdahulu.**

### **Penelitian Dalam Negeri (Nasional)**

1. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Setyono, 2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pemimpin Kelompok Sel Terhadap Komitmen Organisasi Anggota Kelompok Sel Di Satelit Holy Gereja Mawar Sharon Surabaya”. Kesuksesan mencapai tujuan organisasi pada dasarnya ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan komunikasi pemimpin organisasi. Keterampilan komunikasi interpersonal pemimpin juga penting untuk meningkatkan keterikatan anggota terhadap organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara

kualitas komunikasi interpersonal pemimpin kelompok sel kepada anggota kelompok sel terhadap komitmen organisasi anggota kelompok sel di Satelit Holy Gereja Mawar Sharon Surabaya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survei. Selanjutnya, data yang diperoleh ditabulasi dan dianalisis dengan statistik deskriptif berupa tabel frekuensi. Teknik analisis data yang digunakan ialah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi linear sederhana. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas komunikasi interpersonal pemimpin kelompok sel dan komitmen organisasi anggota kelompok sel. Pengaruh ini bersifat searah, artinya apabila kualitas komunikasi interpersonal semakin baik, maka komitmen organisasi anggota kelompok sel di Satelit Holy Gereja Mawar Sharon juga semakin baik, begitu pula sebaliknya.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Holia, 2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah Karyawan pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas yang berjumlah 40 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Komunikasi berpengaruh sangat nyata terhadap

Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi dan Lingkungan Kerja mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas.

### **Penelitian Luar Negeri (Internasional)**

1. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Putri, Interpersonal, & Pelayanan, 2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia cabang pandan wangi Balikpapan. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu variabel terikat yakni kepuasan nasabah dan variabel bebas komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan.

Teknik pengumpulan sampel dengan menggunakan random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank rakyat Indonesia cabang pandan wangi Balikpapan sebanyak 87 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisa deskriptif dan analisa regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $\beta = 0.214$ ,  $t_{hitung} > t_{tabel} = 2.072 > 1.988$ , dan  $p = 0.041$ , terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah  $\beta = 0.246$ ,  $t_{hitung} > t_{tabel} = 2.384 > 1.988$ , dan  $p = 0.019$ ,

terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan  $F_{hitung} > F_{tabel} = 5.507 > 3.150$ ,  $R^2 = 0.116$ , dan  $p = 0.006$ .

2. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Sirait, n.d.) dengan judul penelitian “Pengaruh Komunikasi Antarpribadi, Budaya Organisasi Sekolah, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi Kepala Sekolah Dasar Negeri di Kabupaten Tapanuli Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, budaya organisasi sekolah, kepuasan kerja, dan motivasi kerja terhadap komitmen organisasi; dan (2) menentukan model tetap atau model teoritis yang dapat menggambarkan hubungan antara variabel kausalistik laten dan menentukan komitmen organisasi utama. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Dasar Negeri di Tapanuli Utara, 2015, dengan melibatkan 186 kepala sekolah dasar sebagai responden. Data penelitian ditangkap menggunakan kuesioner pilihan ganda model skala Likert. Instrumen penelitian pertama kali diuji, untuk menguji validitas dengan korelasi Product Moment dan untuk menguji reliabilitas dengan Cronbach Alpha Formula. Teknik analisis data dilakukan dalam dua tahap yaitu deskriptif dan inferensial. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk menggambarkan karakteristik data seperti mean, median, mode dan varians. Analisis inferensial digunakan untuk menguji persyaratan dan hipotesis penelitian. Analisis Persyaratan Uji meliputi: uji normalitas data dan uji regresi linieritas. Untuk menguji normalitas data masing-masing variabel menggunakan Uji Kolmogorov Smirnof. Untuk menguji regresi linieritas antar

variabel yang dilakukan menggunakan uji statistik F. Untuk menguji kesesuaian model teoritis digunakan uji goodness of fit menggunakan Chi Square dan untuk menguji hipotesis digunakan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan (1) komunikasi interpersonal memiliki efek langsung positif pada kepuasan kerja, (2) budaya sekolah memiliki efek langsung positif pada motivasi kerja, (3) komunikasi interpersonal memiliki efek langsung positif pada komitmen organisasi, (4) budaya sekolah memiliki efek langsung positif pada komitmen organisasi, (5) kepuasan kerja memiliki efek langsung positif pada komitmen organisasi, dan (6) motivasi kerja memiliki efek langsung positif pada komitmen organisasi.

Berdasarkan penerimaan hipotesis, penelitian menemukan model teoritis atau model tetap yang menggambarkan struktur hubungan sebab akibat antara variabel komunikasi interpersonal, budaya organisasi sekolah, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi Kepala Sekolah Dasar.

3. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Ridwan, Hardhienata, & Entang, 2016) dengan judul penelitian “Hubungan Komunikasi Antarpribadi, Komitmen Organisasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Kepala Sekolah”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan pengawasan terhadap kinerja kepala sekolah baik secara individu maupun bersama. Variabel komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan fungsi pengawasan sebagai variabel independen sedangkan variabel dependen adalah kinerja kepala sekolah. Penelitian ini dilakukan pada 162 kepala sekolah dasar negeri yang dipilih

secara proporsional yang dipilih secara acak di wilayah Cianjur, Jawa Barat, Indonesia.

Menggunakan metode campuran, desain eksplanatoris sekuensial diterapkan di mana kuantitatif lebih dulu. Studi ini secara kuantitatif dan kualitatif mengungkapkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara variabel-variabel di bawah distribusi koefisien korelasi berikut: komunikasi antarpribadi dengan kinerja kepala sekolah = 0,552, komitmen organisasi terhadap kinerja kepala sekolah = 0,468, pengawasan terhadap kinerja kepala sekolah = 0,454 dan ketika diuji bersama-sama menghasilkan koefisien determinasi = 0,424 yang menunjukkan adanya 57,6% variabel lain yang tidak termasuk dalam model yang mempengaruhi kinerja kepala sekolah di lingkungan kerja kepala sekolah dasar sekolah umum.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

(Sugiyono, 2014) mengemukakan Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara *ilmiah* berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional sendiri berarti kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera penglihatan manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti menggunakan langkah-langkah tertentu yang logis dalam penelitian tersebut.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif dengan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014).

#### **3.3 Jenis Data**

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Data primer

Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh dari sumber pertama, yang secara teknik penelitian disebut responden. Data primer dilakukan melalui kuesioner (Sunyoto, 2013). Dalam penelitian ini data primer diperoleh sendiri oleh peneliti secara langsung berupa pertanyaan, dan tanggapan, dari Karyawan Toko Mega Group Tanjungpinang.

#### 2. Data sekunder

Menurut Budi Setiawan (Setiawan, 2013), data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung sudah dalam bentuk jadi dan telah diolah pihak lain. Berupa data pendukung seperti kepustakaan, visi misi, dan struktur organisasi dan data relevan lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2015:375) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

#### 1. Metode Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap

mengembalikan kepada peneliti. Menurut Larry Cristencen (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, di mana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden. Dalam kata lain, para peneliti dapat melakukan pengukuran bermacam-macam karakteristik dengan menggunakan kuesioner.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Bobot pernyataan</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012)

## 2. Studi Kepustakaan

Memperoleh data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya di bidang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Toko Mega group Tanjungpinang sebanyak 35 orang.

### **3.5.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Teknik sampling adalah teknik pengambilan data untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (Arikunto, 2013) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli tersebut, maka dalam penelitian ini dikarenakan jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), dimana teknik sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu peneliti mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Toko Mega Group sebanyak 35 orang.

### 3.6 Definisi Operasionalisasi Variabel

Batasan operasionalisasi pada penelitian adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian. Secara teoritis, definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberikan penjelasan atau keterangan tentang variabel-variabel operasional sehingga dapat diamati atau diukur (Sugiyono, 2012).

**Table 3.2**  
**Definisi Operasionalisasi Variabel**

Jenis variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pengukuran	Pertanyaan
<b>Kualitas Komunikasi Interpersonal (X)</b>	Menurut De Vito (Setyono, 2013). Kualitas komunikasi interpersonal adalah tujuh kualitas atau keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan ( <i>openness</i> ), empati ( <i>empathy</i> ), dukungan ( <i>support</i> ), rasa positif ( <i>positiveness</i> ), kesamaan ( <i>equality</i> ).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbukaan (<i>openness</i>)</li> <li>2. Empati (<i>Empathy</i>)</li> <li>3. Dukungan (<i>support</i>)</li> <li>4. Rasa positif (<i>positiveness</i>)</li> <li>5. Kesamaan (<i>equality</i>)</li> </ol> Menurut De Vito (Setyono, 2013)	<b>likert</b>	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
<b>Produktivitas Kerja (Y)</b>	Menurut (Wibowo, 2013) Mengatakan bahwa produktivitas adalah hubungan antara keluar ( <i>Output</i> ) dan hasil organisasi dengan masukan ( <i>Input</i> ) yang diperlukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membangun kepedulian</li> <li>2. Mengukur masalah dan peluang</li> <li>3. Mengusahakan mekanisme umpan balik</li> <li>4. Memfasilitasi integritas</li> </ol>	<b>Likert</b>	1,2 3,4 5,6 7,8

		Menurut (Wibowo, 2013).		
--	--	----------------------------	--	--

### 3.7 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan pengolahan data, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Dalam Teknik Pengolahan Data tahap ada beberapa tahap yang harus dilakukan diantaranya yaitu :

1. *Editing*, kegiatan yang dilakukan adalah memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden. Dalam proses *editing* hal yang harus diperhatikan oleh peneliti antara lain yaitu :
  - a. Kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diajukan
  - b. Kelengkapan pengisian daftar pertanyaan
  - c. Keajegan (*consistency*) jawaban responden
2. *Coding*, dapat dilakukan dengan memberi tanda (symbol) yang berupa angka pada jawaban responden yang diterima. Karna tujuan *coding* adalah untuk penyederhanaan jawaban responden dan harus diperhatikan pemberian pada jenis pertanyaan yang diajukan (pertanyaan terbuka atau pertanyaan tertutup)
3. *Scoring*, dapat dilakukan dengan cara melakukan pengukuran terhadap pengolahan data dari teknik pengumpulan data yaitu kuesioner kemudian melakukan proses pemberian skor terhadap jawaban yang diberikan oleh responden.

4. *Tabulating*, kegiatan yang dilakukan dalam tabulasi adalah menyusun dan menghitung data hasil pengkodean (*coding*) untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Tabel yang digunakan dapat berupa tabel frekuensi, tabel korelasi, atau tabel silang. Karna pada dasarnya ada dua cara pelaksanaan tabulasi, yaitu Tabulasi manual dan Tabulasi mekanis.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah yang terakhir tidak dilakukan. (Sugiyono, 2013)

#### **3.8.1 Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data pada penelitian pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Toko Mega Group Tanjungpinang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

##### **3.8.1.1 Uji Validitas**

Menurut Duwi Priyatno (Priyatno, 2012a). Uji validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin di ukur. Dalam menentukan layak apa tidaknya suatu item yang akan digunakan melakukan uji

signifikan koefisien pada taraf signifikan 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Corrected item-Total Correlation* analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pernyataan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut maupun memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin di ungkap,. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

### **3.8.1.2 Uji Reliabilitas**

Menurut (Sunyoto, 2011). Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Butir pernyataan dikatakan reliabel/andal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah tidak acak atau konsisten. Jika jawaban acak maka dikatakan tidak reliabel/tidak andal. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan cara melakukan pengukuran ulang pada seseorang responden dengan butir pertanyaan atau pernyataan yang sama dalam waktu yang berbeda. Atau pengukuran sekali saja yang kemudian hasil skornya diukur korelasinya antara skor jawaban pada butir pernyataan yang sama dengan bantuan computer

*Statistical Program For Society Science (SPSS)*, dengan fasilitas *Cronbach Alpha*. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  dan dikatakan tidak reliabel jika *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$ .

### **3.8.2 Uji Asumsi Klasik**

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Untuk regresi linier sederhana tidak ada asumsi klasik multikolinearitas karena hanya ada satu variabel independen. Harus terpenuhi asumsi klasik ditujukan untuk memperoleh model regresi dengan asumsi yang tidak bisa dan pengujian dapat dipercaya. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi maka hasil regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (*best linear unbiased estimator*) (Priyatno, 2012a).

#### **3.8.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal, Duwi Priyatno (Priyatno, 2012a).

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dengan pengujian berikut :

1. Histogram, pengujian dengan model histogram memiliki ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi secara normal.
2. *Grafik Normal P.P Plot of Regression Standardized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal, Duwi Priyatno (Priyatno, 2012a). Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual terdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal.

### 3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan di mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi, atau uji koefisien korelasi Spearman's rho, Duwi Priyatno (Priyatno, 2012a).

1. Melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi

Value (ZPRED) dengan studentized residual (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu X adalah Z yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual ( $Y_{\text{residual}} - Y_{\text{sesungguhnya}}$ ).

Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan bawah pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, Duwi Priyatno (Priyatno, 2012a).

### 3.8.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variable bebas atau variable independent terhadap variable terkait atau variable dependent. Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variable terkaitnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variable terkait dengan variable bebasnya.

Analisis regresi linear sederhana terdiri dari satu variable bebas (*predictor*) dan satu variable terikat (*respon*), dengan persamaan :

$$Y = a + bX + \text{error}$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

A = konstanta regresi

bX = nilai turunan atau peningkatan variable bebas

### 3.8.4 Uji Hipotesis

Menurut Danang Sunyoto (Sunyoto, 2011), uji hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proposi atau tanggapan yang sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau solusi persoalan dan juga untuk dasar penelitian lebih

lanjut. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh antara variabel Komunikasi Interpersonal (X1), terhadap Produktivitas kerja (Y). Uji hipotesis yang digunakan meliputi :

#### **3.8.4.1 Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen (Kualitas Komunikasi Interpersonal) secara parsial terhadap variabel dependen (Produktivitas Kerja), Danang Sunyoto (Sunyoto, 2011). Menurut Duwi Priyatno (Priyatno, 2012a) uji signifikansi pengaruh parsial ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)

#### **3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Munurut (Priyatno, 2012b) R square yaitu menunjukkan koefisien detrerminasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabelnya independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. 1). Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila koefisien determinasi mendekati nol berarti semakin kecil semua pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau sebaliknya apabila koefisien determinasi mendekati 1 berarti semakin besar semua pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hartatik, indah puji. (2014). *Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. yogyakarta: laksana.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana.
- Hasibuan, M. S. . (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Holia, A. K. P. & S. (2015). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT.Perkebunan Hasil Musi lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Profit Volume 2, Nomor 2, November 2015*, 144–151.
- Husna, N. (2017). Dampak Media Sosial terhadap Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan UIN sunan kalijaga. *Nasional*, 9(2), 183.
- Priyatno, D. (2012a). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Bandar Lampung: Andi Publisher.
- Priyatno, D. (2012b). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 22*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwanto. D. (2011). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Putri, N. H., Interpersonal, K., & Pelayanan, M. (2016). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi*. 4(2), 276–285.
- Ratminto, A. &. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, W., Hardhienata, S., & Entang, M. (2016). *The Relationship of Interpersonal Communication , Organizational Commitment and Supervision to Principal ' s Performance*. 4(11), 21–24.
- Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

- Setiawan, B. (2013). *Menganalisa Statistik Bisnis & Ekonomi Dengan SPSS 21 ED.1*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Setyono, F. (2013). *Interpersonal Pemimpin Kelompok Holy Gereja Mawar Sharon Surabaya*. (2004).
- Sirait, J. (n.d.). *The Effect of Interpersonal Communication , School Organizational Culture , Job Satisfaction and Work Motivation to Organizational Commitment of the State Primary School Principals in North Tapanuli District*. 4531, 363–388.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* (Cet 22). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsono, & Dwintara, L. (2013). *Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal dalam Aktivitas Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2011). *Aplikasi Spss Untuk Statistik Ekonomi Dan Bisnis Cet.1*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner Dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CAPS.
- Terry, G. (2010). *Dasar-dasar Manajemen. Cetakan kesebelas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ulber, S. (2011). *Asas Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Riri Aprilini  
Tempat, Tgl Lahir : Tanjungpinang, 23-April-1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Belum Menikah  
Alamat Sekarang : Jl. Ganet Km.12 Perm. Bukit Raya Gg.daek lingga No.02  
Telephone : 0831-8474-9476  
Email : Riri.aprilini789@gmail.com  
Pendidikan : SDN 014 TANJUNGPINANG  
MTSN TANJUNGPINANG  
SMAN 5 TANJUNGPINANG  
STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG