

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA DESA  
DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI KERJA  
PERANGKAT DESA DURIN SIMBELANG KECAMATAN  
PANCUR BATU KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Program Studi Ilmu Komunikasi*

**Oleh :**

**DEVI SARI RIZKY**

**1303110136**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Broadcasting**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. SistematikaPenulisan .....	5
<b>BAB II : URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>7</b>
A. Peran Komunikasi Interpersonal .....	7
1. Pengertian Peran.....	7
B. Komunikasi .....	8
1. Pengertian Komunikasi .....	8
2. Proses Komunikasi .....	15
3. UnsurKomunikasi.....	17
4. Fungsi Komunikasi .....	19
C. Komunikasi Interpersonal .....	20
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	20
2. TujuanKomunikasi Interpersonal .....	21
3. Modal Komunikasi Interpersonal .....	23
4. Efektifitas Komunikasi Interpersonal.....	26
D. Motivasi Kerja Perangkat Desa .....	31
1. Pengertian Motivasi Kerja.....	31
2. Fungsi Motivasi.....	33
3. Jenis Motivasi .....	33
4. TeoriMotivasi ERG.....	34
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Informan danNarasumber.....	37
C. Definisi Konsep.....	38
D. Kerangka Konsep .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	40
G. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
H. DeskriptifLokasiPenelitian .....	41

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskriptif Lokasi Penelitian .....	44
1. Visi Dan Misi Kantor Desa .....	44
2. Struktur Organisasi.....	45
B. Hasil Penelitian .....	46
C. Pembahasan.....	58
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin dalam mempengaruhi, memotivasi dan mengelola para bawahannya. Seorang pimpinan harus memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi kepada bawahan agar para bawahan dapat bekerja dengan baik dan profesional, selain itu seorang pimpinan harus mampu menciptakan hubungan yang sehat dan harmonis kepada semua bawahan, agar tercipta pelaksanaan kerja yang sehat dan harmonis sehingga bawahan saling termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, berperan juga bagi pimpinan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan bawahan sehingga tugas-tugas yang diperintah dapat dipahami dengan mudah oleh bawahan sehingga jarang sekali terjadi *miss communication*. Dengan berbagai kemampuan tersebut diharapkan kerja pegawai dapat meningkat dan memperoleh hasil kerja yang baik.

Pemimpin adalah individu seseorang yang memiliki kemampuan mempengaruhi bawahannya agar rela bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga pemimpin memiliki fungsi kepemimpinan dalam memimpin organisasi.

Kepemimpinan merupakan sesuatu hal yang mesti dilakukan dalam setiap organisasi kerja. Sebagian besar keberhasilan dalam melaksanakan aktivitas organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan seorang pemimpin dalam mengelola bawahannya untuk melaksanakan tugas yang diberikan secara efektif

dan efisien, untuk itu perlu suatu konsep yang dimiliki pimpinan dalam menjalankan organisasi dan menggerakkan bawahannya agar dapat bekerjasama melakukan aktivitas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Seorang pemimpin selalu menjadi perhatian dari segala aktivitas usaha, kegiatan dan perubahan yang menuju pada kemajuan didalam kelompok maupun dalam suatu organisasi. Pimpinan dituntut mempunyai kapabilitas untuk mempengaruhi perilaku manusia dan mengendalikan orang-orang dalam organisasi instansi pemerintah, agar perilaku mereka sesuai dengan perilaku yang diinginkan oleh pimpinan organisasi kerja atau instansi pemerintah.

Menurut Sutrisno (2009:177) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan adalah disebabkan oleh efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, serta inisiatif. Selain itu faktor intrinsik (*personal/individual*) yang meliputi unsur pengetahuan, kemampuan (*skill*), kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen serta faktor ekstrinsik, yaitu kepemimpinan, komunikasi, sistem, tim dan situasional juga bisa mempengaruhi kedisiplinan karyawan.

Pada umumnya banyak organisasi kerja, seorang pemimpin yang mempunyai kemampuan profesional dan dedikasi yang tinggi akan sukses dalam mengelola bawahannya, dimana pemberi tugas yang dideliasikan akan mempengaruhi kebijaksanaan pimpinan, dalam beradaptasi dengan bawahannya. hal yang menjadi umpan baliknya adalah bahwa bawahan sebagai pegawai yang diberikan perintah hendaknya dapat diadopsi segala perilaku dan kemampuan mereka dalam bekerja. Pimpinan juga harus berperan sebagai suri teladan bagi

bawahannya agar bawahannya dapat bersikap dengan baik, disiplin, dan mempunyai kerja yang baik dalam menjalankan tugasnya.

Pelaksanaan pekerjaan yang baik menuntut peran serta (*partisipasi*) pegawai dan kualitas kerja atau gairah kerja yang tinggi pada diri pegawai bawahan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan yang telah di bebaskan untuk menjadi tanggung jawab para pegawai tersebut, serta membuat mereka sangat dibutuhkan oleh organisasi, sehingga timbul rasa memiliki yang besar dan terus bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi. Salah satu manfaat dari peranan pimpinan dalam memotivasi para pegawai bawahan adalah untuk mendapatkan hasil kerja yang baik secara efektif dan efisien, karena adanya pemberian motivasi kerja kepada pegawai bawahan, maka seorang pemimpin akan mampu merangsang motivasi yang ada pada diri pegawai tersebut. Pekerjaan yang akan dilaksanakan secara bertanggung jawab akan menghasilkan kualitas kerja yang sebaik-baiknya.

Mengingat pentingnya kualitas kerja pegawai, maka pimpinan diharapkan dapat memberikan pengarahan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya mereka tidak terpaksa karena digaji atau dibayar oleh instansi, tetapi dia merasa benar-benar diperlukan dan merasa tanggung jawab atas kelangsungan instansi pemerintah.

Dari pengamatan yang penulis lakukan pada bagian Perangkat Desa di Desa Durin Simbelang terlihat kurang adanya Peran Kepala desa dalam berinteraksi dengan para pegawai bawahan, komunikasi kurang terjalin dengan baik, masing-masing individu terfokus pada urusannya masing-masing bahkan seolah-olah

tugas pekerjaan merupakan beban bagi dirinya , akibatnya dalam pelaksanaan pekerjaan hubungan kerja pimpinan dan bawahan kurang harmonis, dilain pihak Nampak pemberian motivasi serta dukungan gairah/kualitas kerja pimpinan masih lemah, sehingga para pegawai dalam melaksanakan tugas kurang memperhatikan arti pentingnya hubungan interaksi sesama pegawai (*human relations*) dalam pelaksanaan pekerjaannya. Selain itu lambatnya penyelesaian setiap pekerjaan dan hubungan kerja sama yang baik antara sesama pegawai kurang optimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang”.

## **B. Perumusan Masalah**

Peranan seorang pimpinan dalam suatu organisasi kerja adalah untuk menggerakkan orang-orang atau pegawai bawahannya dalam pelaksanaan pekerjaan pada organisasi tersebut. Apabila organisasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, orang akan mempersoalkan bagaimana kepemimpinannya, tetapi bila organisasinya berjalan dengan baik dan dapat berkembang, orang sering kali lupa terhadap peran kepemimpinan dari pemimpin tersebut.

Maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Desa Durin Simbelang, Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang ?”.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Desa Durin Simbelang, Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang” .

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Sebagai masukan dan implementasi Penelitian ini mengenai teori-teori yang didapat di bangku kuliah dengan kondisi yang ada di lapangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan Kepada Kepala Desa di Desa Durin Simbelang
- c. Sebagai bahan masukan dan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang bersangkutan dalam bidang peran komunikasi kepala desa dalam meningkatkan motivasi kerja perangkat desa.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini penulis membuat sistematika penulisan dengan membagi tulisan menjadi lima bab yaitu :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

#### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini penulis menguraikan teori-teori yang relevan tentang komunikasi.



### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari Metode Penelitian, Definisi Konsep, Kerangka Konsep, Teknik Pengumpulan data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian.

### **BAB IV :HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan tentang hasil penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

Setelah masalah penelitian dirumuskan, landasan teori perlu ditegaskan agar penelitian mempunyai dasar yang kokoh, dan sekedar perbuatan coba-coba (trial and error) hanya landasan teoritis ini merupakan ciri bahwa penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data. teori adalah suatu konseptualisasi yang umum, Konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui, jalan yang sistematis. Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya.

Berdasarkan uraian diatas dan judul penelitian yang dikemukakan, maka teori-teori yang dianggap relevan dijadikan sebagai kerangka dasar teori adalah sebagai berikut :

#### **A. Peran Komunikasi Interpersonal**

##### **1. Pengertian Peran**

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara normal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus dilakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain yang menyangkut peran-peran tersebut Friedman, M(2008:74).

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan, yaitu seseorang yang melaksanakan hak-hak dan kewajiban. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia telah menjalankan suatu

peran (soekanto.2008) suatu peranan paling tidak mencakup tiga hal sebagai berikut:

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat
- b. Peran merupakan suatu konsep perihal apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial

Peran yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat (*social position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu dalam masyarakat. Perilaku individu dalam kesehariannya hidup bermasyarakat berhubungan erat dengan peran.

## **1. Pengertian Komunikasi**

komunikasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh manusia sejak manusia itu ada. Namun ilmu komunikasi yang dikaji saat ini sebenarnya merupakan dari suatu proses perkembangan yang panjang. Melalui komunikasi kita mencoba berbagai informasi, gagasan, atau sikap kita dengan partisipan lainnya. Kendala utama dalam berkomunikasi adalah kita sering mempunyai makna yang berbeda terhadap lambang yang sama oleh karena itu, komunikasi seharusnya dipertimbangkan sebagai aktivitas dimana tidak ada tindakan atau ungkapan yang diberi makna secara penuh, kecuali jika diidentifikasi oleh partisipan komunikasi yang terlibat dalam Bungin (2006:257)

Menurut Stuart Daryanto(2011:3) komunikasi berasal dari bahasa latin *communis*, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. *Communis* adalah *Communico* yang artinya berbagi .dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. Komunikasi sebagai kata kerja (verb) dalam bahasa inggris ,*Communicate*, berarti untuk:

1. Bertukar pikiran,perasaan, dan informasi
2. Membuat tahu
3. Membuat sama
4. Mempunyai sebuah hubungan yang simpatik

Adapun dalam kata benda (noun), *Communication*, berarti:

1. Pertukaran Simbol, pesan-pesan yang sama dan informasi
2. Proses pertukaran di individu-individu melalui sistem simbol-simbol yang sama.
3. Seni untuk mengekspresikan gagasan-gagasan.
4. Dan ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi(Daryanto, 2011:3)

Secara sederhana namun jelas, Effendy(2005:15) mengklasifikasikan pengertian komunikasi yang dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu :

1. Pengertian komunikasi secara etimologis

Secara etimologis asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yakni “*Communication*” , dan perkataan ini bersumber

pada kata , “*Communis*”. Arti “*Communis*” disini adalah sama, dalam arti sama makna yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jadi , komunikasi terjadi apabila antara orang-orang yang terlibat dalam kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan

## 2. Pengertian komunikasi secara terminologis

Secara terminologis berarti komunikasi dilihat dari sudut pandang istilah atau kata-kata. Berarti secara terminologis komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan atau pernyataan oleh seseorang kepada orang lain .dari pengertian itu jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain.

## 3. Pengertian secara paradigmatis

Dalam pengertian paradigmatis , komunikasi mengandung tujuan tertentu, ada yang dilakukan secara lisan, secara tertulis, secara tatap muka atau melalui media massa seperti surat kabar, radio, televisi atau film, maupun media non massa, misalnya surat, telepon, papan pengumuman, poster, spanduk dan sebagainya.

Pengertian komunikasi memang sangat sederhana dan mudah dipahami, tetapi dalam pelaksanaannya sangat sulit dipahami, terlebih lagi bila yang terlibat komunikasi berjalan satu arah misalnya media massa, tentunya untuk membentuk persamaan ini akan mengalami banyak hambatan Wahyudi (2006:29)

Pengertian komunikasi menurut Bavelson dan Stainer dalam Fisher adalah penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan dan seterusnya melalui

penggunaan symbol, kata, angka, garfik dan lain-lain Fisher (2006:10).Sedangkan menurut effendi (2004:6), komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia.

Komunikasi menurut Robert &stewart (Liliwery, 2011:35) komunikasi meliputi respons terhadap pesan yang diterima lalu menciptakan pesan baru, karena setiap orang berinteraksi dengan orang lain melalui proses penciptaan dan interpretasi pesan yang dikemas dalam bentuk symbol-simbol atau kumpulan symbol bermakna yang sangat berguna.

Menurut McCroskey ( Liliwery, 2011:35) komunikasi proses yang menggambarkan bagaimana seseorang memberikan stimulus pada makna pesan verbal dan non verbal kedalam pikiran seseorang.

Menurut Hovland, Janis dan Kelley (Harun, 2011:23) komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimuli (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

Kata lain yang mirip dengan komunikasi adalah komunitas (community) dalam Mulyana (2007:46) yang juga menekankan kesamaan dan kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap dalam garis besarnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang pada orang lain.Komunikasi akan dapat berhasil baik apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak si pengirim dan si penerima dapat memahami.

Hal ini tidak berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut. Yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. Dalam hal seperti inilah baru dapat dikatakan bahwa komunikasi telah berhasil baik (Komunikatif).

Jadi, Lingkup Komunikasi menyangkut persoalan- persoalan yang ada kaitannya dengan substansi interaksi social orang-orang dalam masyarakat, termasuk konten interaksi (Komunikasi) yang dilakukan secara langsung maupun dengan menggunakan media komunikasi.

Menurut pendapat Effendy (2003:33), bahwa pada garis besarnya komunikasi diklarifikasikan menjadi :

- a. Komunikasi langsung ( *Direct Communication* ) yaitu komunikasi langsung antar komunikator dengan komunikan secara tatap muka atau saling melihat ( *Face to Face Communication* ). Ini meliputi komunikasi antar personal ( *Interpersonal communication* ) dan komunikasi kelompok ( *Grop Communication* )
- b. Komunikasi tidak langsung ( *Inderect communication* ) yaitu komunikasi tidak langsung atau komunikasi bermedia yang diklasifikasikan menjadi media massa ( *mass media communication* ) dan komunikasi tanpa media (komunikasi langsung).

Sebagaimana dikemukakan terlebih dahulu, diperoleh gambaran bahwa pengertian komunikasi memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut :

- a. Komunikasi adalah suatu proses

Bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Proses komunikasi melibatkan banyak faktor atau unsur. Factor-faktor atau unsur-unsur yang dimaksud antara lain dapat mencakup pelaku atau peserta, pesan saluran atau alat yang dipergunakan menyampaikan pesan, waktu, tempat, hasil atau akibat yang terjadi, serta situasi atau kondisi pada saat berlangsungnya proses komunikasi.

- b.** Komunikasi adalah upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan. Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya. Pengertian “sadar” disini menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang sepenuhnya berada dalam kondisi mental-psikologis yang terkendalikan atau terkontrol, bukan dalam keadaan “mimpi”. Disengaja maksudnya bahwa komunikasi yang dilakukan memang sesuai dengan kemauan dari perilakunya.
- c.** Komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerjasama dari para pelaku yang terlibat. Kegiatan komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi, dua orang atau lebih, sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang dikomunikasikan.



**d. Komunikasi bersifat simbolis**

Komunikasi pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan dengan menggunakan lambang-lambang. Lambang yang paling umum digunakan dalam komunikasi antarmanusia adalah bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat-kalimat, angka-angka atau tanda-tanda lainnya. Bahasa verbal yang digunakan untuk keperluan membujuk atau meminta tolong, tentunya akan berbeda dengan bahasa verbal yang digunakan untuk tujuan memerintah atau memaksa. Perbedaan tidak hanya menyangkut kata-kata yang digunakan, tetapi juga nada atau intonasinya. Selain bahasa verbal, juga ada lambang-lambang yang bersifat nonverbal yang dapat dipergunakan dalam komunikasi seperti Gestura ( gerak tangan, kaki, atau bagian lainnya dari tubuh), warna, sikap duduk, atau berdiri, jarak dan berbagai bentuk lambang lainnya. Penggunaan lambang-lambang nonverbal ini lazimnya dimaksudkan untuk memperkuat arti dari pesan yang disampaikan.

**e. komunikasi bersifat transaksional**

komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan : member dan menerima. Dua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang atau proposional oleh masing-masing pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Apa yang diterima, nilai besar kecilnya tergantung pada apa yang kita diberikan. Artinya seberapa besar tujuan yang kita harapkan dari tindakan komunikasi yang dilakukan tergantung pada cara kita melakukan tindakan komunikasi itu sendiri. Pengertian “transaksional”

juga menunjuk pada suatu kondisi bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh salah satu pihak, tetapi oleh kedua belah pihak yang terlibat dalam komunikasi.

**f. Komunikasi menembus faktor waktu dan ruang**

Bahwa para peserta atau pelaku yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Dengan adanya berbagai produk teknologi komunikasi seperti telepon, faksimili, telex, video-text, dan lainnya. Kedua faktor tersebut (waktu dan tempat) bukan lagi menjadi persoalan dan hambatan dalam berkomunikasi.

### **3. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan dalam seseorang (Komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran itu juga bisa berupa gagasan, opini dan lain-lain yang dapat muncul dari dirinya. Perasaan biasanya keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegagahan, dan sebagainya.

Menurut Sandjaja Dkk dalam Bungin (2006:258), dalam tataran teoritis, paling tidak kita mengenal atau memahami komunikasi dari dua perspektif, yaitu perspektif Kognitif dan perilaku. Komunikasi menurut Colin Cherry dalam Bungin (2006:258), yang mewakili perspektif kognitif adalah penggunaan lambang-lambang (simbol) untuk mencapai kesamaan makna atau berbagi informasi tentang satu objek atau kejadian. Informasi adalah sesuatu (fakta, opini, gagasan) dari satu partisipan kepada partisipan lainnya melalui penggunaan kata-kata atau lambang lainnya. Jika pesan yang disampaikan diterima secara akurat, receiver

akan memiliki informasi yang sama seperti yang dimiliki sender, oleh karena itu tindak komunikasi telah terjadi.

Dalam kehidupan sehari-hari, proses komunikasi diawali oleh sumber (*source*) baik individu ataupun kelompok yang berusaha berkomunikasi dengan individu atau kelompok lainnya.

Langkah pertama yang dilakukan sumber adalah *ideation*, yaitu penciptaan satu gagasan atau pemilihan seperangkat informasi untuk dikomunikasikan. *Ideation* ini merupakan landasan bagi suatu pesan yang akan disampaikan .

Langkah kedua dalam penciptaan suatu pesan adalah *encoding*, yaitu sumber menerjemahkan informasi atau gagasan dalam wujud kata-kata, tanda-tanda atau lambang-lambang yang disengaja untuk menyampaikan informasi yang diharapkan mempunyai efek terhadap orang lain. Pesan atau message adalah alat-alat dimana sumber mengekspresikan gagasannya dalam bentuk bahasa lisan, bahasa tulisan atau pun perilaku nonverbal, seperti bahasa isyarat, ekspresi wajah atau gambar-gambar.

Langkah ketiga dalam proses komunikasi adalah penyampaian pesan yang telah disandi (*encode*). Sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan cara berbicara, menulis, menggambar, atau pun melalui suatu tindakan tertentu. Pada langkah ketiga ini , kita mengenal istilah *channel* atau saluran , yaitu alat-alat untuk menyampaikan suatu pesan.

Tahapan proses komunikasi menurut Cultip dan Center komunikasi yang efektif harus dilaksanakan dengan melalui 4 tahap dalam widjaja (2010:21-22) yaitu:

- a) *Fact finding* adalah mencari dan mengumpulkan fakta dan data ssebelum seseorang melakukan kegiatan komunikasi. Untuk berbicara di depan masyarakat perlu dicari fakta dan data tentang masyarakat tersebut keinginannya, komposisi dan seterusnya.
- b) *Planning*, dari fakta dan data dibuat sesuatu rencana tentang apa yang akan dikemukakan dan bagaimana mengemukakannya.
- c) *Communicating*, setelah planning disusun maka tahap selanjutnya adalah berkomunikasi
- d) *Evaluating*, penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali, hasil komunikasi tersebut. hal ini diperlukan untuk dijadikan bahan bagi perencanaan selanjutnya.

#### **4. Unsur komunikasi**

Unsur komunikasi menurut Laswell (Mulyana, 2007:69) menunjukkan bahwa komunikasi meliputi 5 unsur yaitu:

- a. Komunikator (*Communicator, Sorce, sender, encoder dan speaker* )

Adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi .sumber boleh jadi seorang individu , kelompok , organisasi , perusahaan atau bahkan suatu Negara . untuk menyampaikan apa yang ada dalam hatinya (perasaan) atau dalam kepalanya (pikiran) sumber harus mengubah

perasaan atau pikiran tersebut ke dalam seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang idealnya dipahami oleh penerima pesan.

b. Pesan (*message*)

Yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. pesan merupakan seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan. Pesan mempunyai tiga komponen: makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat memprestasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah) ataupun tulisan (surat, esai, artikel, novel, puisi dan fabel).

c. Media (*channel*)

Yakni alat atau bahan yang digunakan sumber-sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran boleh jadi merujuk pada bentuk pesan yang disampaikan. Kepada penerima, apakah saluran verbal atau saluran nonverbal, yakni cahaya dan suara, meskipun kita bisa juga menggunakan kelima indra kita untuk menerima pesan dari orang lain.

d. Komunikan (*receiver, communicant, audience*)

Sering juga disebut sasaran /tujuan (*destination*), komunikate (*communicate*) penyandi-balik (*decoder*) atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang yang menerima pesan dari sumber.

e. Efek (*effect, impact*)

Yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan (dari tidak tahu menjadi tahu), terhibur, perubahan sikap ( dari tidak setuju menjadi setuju) , perubahan keyakinan, perubahan perilaku (dari tidak bersedia membeli barang yang ditawarkan menjadi bersedia membelinya , atau dari tidak memilih partai politik tertentu menjadi bersedia memilih dalam pemilu).

Kelima unsur diatas sebenarnya belum lengkap, bila kita bandingkan dengan unsur-unsur komunikasi yang terdapat dalam model-model lebih baru. Unsur-unsur lain yang sering ditambahkan adalah umpan balik (*feed back*), gangguan/kendala komunikasi (*noise/barries*). Kesemua unsur tersebut saling bergantung dan tumpang tindih, namun diasumsikan terdapat unsur-unsur utama yang dapat diidentifikasi dan dimasukkan kedalam satu model.

## 5. Fungsi komunikasi

Menurut Cangara (2007:24-28) juga menjelaskan fungsi dari komunikasi tersebut yaitu menyampaikan informasi, mendidik, membujuk, dan juga menghibur. Adapun penjelasan dari fungsi komunikasi tersebut adalah sebagai berikut ;

a. Menyampaikan informasi (*to inform*)

Memberikan informasi kepada seseorang atau pihak sehingga informasi yang diberikan dapat menambah pengetahuan dan wawasan.

b. Mendidik (*to educate*)

Memberikan pengatuhan yang bermanfaat baik secara formal, nonformal maupun informal sehingga mendorong pembentukan watak seseorang.

c. Membujuk (*to persuade*)

Membujuk, mempengaruhi dan membentk suatu opini seseorang ataupun publik sehingga benar-benar mengetahui situasi lingkungannya.

d. Menghibur (*to enterteint*)

Memberikan informasi kepada seseorang atau publik sehingga informasi yang diberikan dapat menghibur dan memberikan kesenangannya.

## **6. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Kamus Psikologi , mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian energi, gelombang suara dan tanda di antara tempat sebagai proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan, dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengantujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, memberikan definisi konstektual saja tidak cukup untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain berbeda-beda.

Menurut Mulyana, “komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya”.

Effendi mengemukakan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga.

Komunikasi terjadi dalam hubungan interpersonal yang maksudnya adalah proses komunikasi yang terjadi saat melakukan hubungan interpersonal yaitu hubungan antara dua orang atau lebih dalam menyampaikan pesan, ide, gagasan, cerita, dan sebagainya yang tujuannya melakukan komunikasi atau percakapan yang efektif.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

## **7. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu :



### **a. Menemukan Diri Sendiri**

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

### **b. Menemukan Dunia Luar**

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

### **c. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti**

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita digunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

**d. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku**

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkahlaku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

**e. Untuk Bermain Dan Kesenangan**

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

**f. Untuk Membantu**

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu oranglain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya.

Dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

## **8. Model Komunikasi Interpersonal**

Menurut Coleman dan Hammen (dalam Jallaludin Rakhmat buku Psikologi Komunikasi) ada empat buah model komunikasi interpersonal, yaitu :

### **a. Model Pertukaran Sosial**

Thibault dan Kelley mengemukakan bahwa “Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya”.

Rakhmat menjelaskan dalam bukunya Psikologi Komunikasi, ganjaran merupakan setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran dapat berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Nilai suatu ganjaran itupun berbeda-beda tergantung waktu dan strata sosial pelaku komunikasi. Sedangkan biaya dijelaskan sebagai akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri. Sebagaimana ganjaran, biaya pun berubah-ubah sesuai dengan waktu dan orang yang terlibat didalamnya.

Dengan kata lain, model pertukaran sosial dapat di ibaratkan sebagai suatu transaksi dagang. Karena, orang berinteraksi dengan orang lainnya hanya mengharapkan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhannya.

## **b. Model Peranan**

Bila model pertukaran sosial memandang hubungan interpersonal sebagai transaksi dagang, model peranan melihatnya sebagai panggung sandiwara. Di sini setiap orang harus memainkan peranannya sesuai dengan naskah yang telah dibuat masyarakat. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertindak sesuai dengan ekspedisi peranan dan tuntutan peranan.

Ekspedisi peranan mengacu pada kewajiban, tugas, dan hal yang berkaitan dengan posisi tertentu dalam kelompok. Guru diharapkan berperan sebagai pendidik yang bermoral dan menjadi contoh yang baik bagi murid-muridnya. Jenderal diharapkan berperan sebagai Pembina tentara yang berani dan tegas. Guru yang berbuat jahat, jenderal yang takut kecoa, tidak memenuhi ekspektasi peranan.

Tuntutan peranan adalah desakan sosial yang memaksa individu untuk memenuhi peranan yang telah dibebankan kepadanya. Dalam hubungan interpersonal, desakan halus atau kasar dikenakan pada orang lain agar ia melaksanakan peranannya.

Keterampilan peranan adalah kemampuan memainkan peranan tertentu, kadang disebut juga kompetensi sosial. Dibedakan menjadi keterampilan kognitif menunjukkan kemampuan individu untuk mempersepsi apa yang diharapkan orang lain dari dirinya dan keterampilan tindakan merupakan kemampuan melaksanakan peranan sesuai dengan harapan. Konflik peranan terjadi bila individu tidak sanggup mempertemukan berbagai tuntutan peranan.

### c. Model interaksional

Komunikasi interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan, serta permainan yang dilakukan. Dengan singkat, model interaksional mencoba menggabungkan model pertukaran sosial, peranan dan permainan. Model yang memandang bahwa hubungan interpersonal sebagai suatu sistem, dan setiap sistem memiliki sifat-sifat struktural, integratif, dan medan.

## 9. Efektifitas Komunikasi Interpersonal

Pengertian efektifitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektifitas menurut Hidayat, yang menjelaskan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

Efektifitas komunikasi interpersonal merupakan interaksi (*face to face*) antara dua individu atau lebih untuk saling menukar informasi dan saling mempengaruhi tingkah laku yang dapat menimbulkan umpan balik secara langsung demi menunjang suatu tujuan. Pada umumnya komunikasi interpersonal terjadi karena pada hakikatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu tiap-tiap orang selalu berusaha agar mereka lebih dekat satu sama lain. Kegiatan komunikasi tersebut dilakukan sebagai upaya memenuhi kebutuhan untuk bekerjasama dengan orang lain. Tindakan kerjasama merupakan kesatuan dari komunikasi interpersonal yang efektif.

Komunikasi interpersonal dikatakan lebih efektif dalam hal membujuk lawan bicara karena tanpa menggunakan media dalam penyampaian pesannya serta dapat langsung melihat reaksi dari lawan bicara. Komunikasi interpersonal sering dilakukan oleh semua orang dalam berhubungan dengan masyarakat luas.

Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum (sifat) yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

### **1. Keterbukaan (*Openness*)**

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. (1)komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya.memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang (2) mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih

menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek (3) menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata saya (kata ganti orang pertama tunggal).

## **2. Empati (*empathy*)**

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

### **3. Sikap mendukung (*supportiveness*) dan Umpan Balik**

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Dan umpan balik yang ditimbulkan harus terlihat komunikasi yang diciptakan berhasil atau tidak, efektif atau tidak.

### **4. Sikap positif (*positiveness*)**

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

### **5. Kesetaraan (*Equality*)**

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih



efektif bila suasana setara. Artinya,, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan,

Ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah kesetaraan meminta kita untuk memberikan ”penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

Komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila memenuhi tiga syarat :

1. Pesan yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana dimaksud oleh komunikator.
2. Ditindak lanjuti dengan perbuatan secara sukarela.
3. Meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi.

Komunikasi interpersonal yang efektif berfungsi untuk :

1. Membentuk dan menjagahubungan baik antar individu.
2. Menyampaikan pengetahuan atau informasi.
3. Mengubah sikap dan perilaku
4. Pemecahan masalah hubungan antarmanusia
5. Citra diri menjadi lebih baik
6. Jalan menuju sukses

Komunikasi interpersonal tatap muka mempunyai banyak kelebihan, yaitu :

1. Feedback antara komunikator dan komunikan akan diterima secara cepat dan dapat melihat pula reaksi yang menjadi komunikasi non verbal dari komunikan itu sendiri.
2. Terdapat kedekatan emosional karena intensitas dalam berkomunikasi.
3. Bisa mengurangi *noise* (gangguan) dalam berkomunikasi karena terjadi secara langsung dan bila ada gangguan langsung bisa dikonfirmasi.
4. Dapat menyampaikan suatu pesan dengan hanya komunikasi non verbal tanpa komunikasi verbal.
5. Tidak memerlukan biaya dalam melakukannya karena dilakukan secara langsung dan *continue* , sehingga mengobrol dalam jangka waktu yang lama tidak mengeluarkan biaya.
6. Emosi atau perasaan antara komunikator dan komunikan lebih terlibat dan mengurangi kebohongan karena mimik wajah akan terlihat langsung oleh lawan bicaranya.

## **B. Motivasi Kerja Perangkat Desa**

### **1. Pengertian motivasi Kerja**

Motivasi adalah suatu sugesti atau dorongan yang muncul karena diberikan oleh seseorang kepada orang lain atau dari diri sendiri, dorongan tersebut bermaksud agar orang tersebut menjadi orang yang lebih baik dari yang sebelumnya.

Berikut ini ada beberapa pengertian motivasi sebagai berikut :

- a. Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang member kontribusi kepada tingkat komitmen pada seseorang.
- b. Motivasi adalah proses kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi untuk mencapai sasaran tertentu yang bisa memuaskan kebutuhan.

Motivasi berasal dari kata "*motif*" yang diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Menurut Sadirman (2006:73) motif merupakan daya penggerak dari dalam untuk melakukan kegiatan agar mencapai tujuan.

Motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya "*filling*" dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.

Dari pengertian Mc. Donald yang dikemukakan ini mengandung 3 elemen:

- a. Bahwa motivasi itu mengawali terjadinya perubahan energi pada diri setiap individu manusia. Perkembangan motivasi akan membawa beberapa perubahan energi di dalam sistem yang ada pada organisme manusia (walaupun motivasi itu muncul dari dalam diri manusia), penampakannya akan menyangkut fisik manusia.
- b. Motivasi ditandai dengan munculnya, rasa, afeksi seseorang. Dalam hal ini relevan dengan persoalan kejiwaan, afeksi dan emosi yang dapat menentukan tingkah laku manusia.
- c. Motivasi akan dirangsang dengan adanya tujuan. Jadi motivasi dalam hal ini sebenarnya merupakan respon dari sesuatu aksi, yakni tujuan. Motivasi memang muncul dari dalam diri manusia tetapi kemanusiaan

nya. Karena terangsang atau terdorong oleh adanya unsurlatin dalam hal ini adalah tujuan-tujuan yang akan menyangkut soal kebutuhan.

## **2. Fungsi motivasi**

Motivasi diperlukan dalam menentukan intensitas usaha kerja bagi para pegawai. Menurut sadirman (2011:85) ada tiga fungsi motivasi :

- a. Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepas energi. Motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan dari yang akan dikerjakan.
- b. Menentukan arah perbuatan, yakni kearah tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- c. Menyeleksi perbuatan , yakni menentukan perbuatan-perbuatan yang harus dikerjakan guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

## **3. Jenis Motivasi**

menurut Dimiyati dan Mudjiono (2002:86) motivasi sebagai kekuatan mental individu memiliki dua jenis tingkat kekuatan , yaitu :

### **a. motivasi primer**

motivasi primer adalah motivasi yang didasarkan pada motif-motif dasar , motif dasar tersebut berasal dari segi biologis atau jasmani manusia .tingkah laku terdiri dari pemikiran tentang tujuan dan perasaan subjektif dan

dorongan mencapai kepuasan contoh mencari makan , rasa ingin tahu dan sebagainya.

b. Motivasi sekunder

Motivasi sekunder adalah motivasi yang dipelajari , motif ini dikaitkan dengan motif social, sikap dan emosi dalam belajar terkait komponen penting seperti afektif, kognitif, dan kurasif, sehingga motivasi sekunder dan primer sangat penting dikaitkan oleh pegawai dalam usaha pencapaian prestasi.

Dan menurut Frandsen (sadirman , 2011:87) jenis-jenis motivasi ada tiga yakni:

1. Cognitif Motives

Motif ini menunjuk kepada gejala instrinsic, yakni menyangkut kepuasan individual. Kepuasan individual yang berada didalam diri manusia dan biasanya berwujud proses dan produk mental.

2. Self-expression

Penampilan diri adalah sebagaian dari perilaku manusia. Yang kebutuhan individu itu tidak sekedar tahu mengapa dan bagaimana sesuatu itu terjadi, tetapi juga mampu membuat suatu kejadian. Untuk itu memang diperlukan kreativitas, penuh imajinasi. Jadi dalam hal ini seseorang memiliki keinginan untuk aktualisasi diri.

### 3. Self-enhancement

Melalui aktualisasi diri dan pengembangan kompetensi akan meningkatkan kemajuan diri seseorang. Ketinggian dan kemajuan diri ini menjadi salah satu keinginan bagi setiap individu.

## 4. Teori Motivasi ERG

Motivasi merupakan satu penggerak dari dalam hati seseorang untuk melakukan atau mencapai sesuatu tujuan. Motivasi juga bisa dikatakan sebagai rencana atau keinginan untuk menuju kesuksesan dan menghindari kegagalan hidup. Dengan kata lain motivasi adalah sebuah proses untuk tercapainya suatu tujuan.

Teori ERG dikemukakan oleh Clayton Alderfer, dimana teori ini merupakan simplifikasi dan pengembangan lebih lanjut dari teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow.

1. E : existence ( keberadaan )
2. R : Relatedness ( Hubungan )
3. G : Growth ( Pertumbuhan )

Menejer harus memahami bahwa karyawan memiliki berbagai kebutuhan yang harus terpenuhi pada waktu yang sama. Menurut teori ERG, jika atasan hanya memusatkan pada satu kebutuhan pada satu waktu, hal ini tidak akan efektif memotivasi karyawan/ bawahannya.

Kepuasan kerja dan kepercayaan diri para karyawan harus dijaga dengan memperhatikan kebutuhan hubungan sosial. Metode komunikasi yang dilakukan

harus mengikuti prinsip saling menghormati dan bertoleransi, serta mendukung peningkatan kemampuan karyawan. Manajemen suatu organisasi sebaiknya menyediakan peluang untuk karyawan agar bertumbuh dan berkembang. Jika kebutuhan untuk bertumbuh terhambat, karyawan akan mengalami regresi yang membuat frustrasi.

Teori ERG menyatakan jika kebutuhan untuk tumbuh dihalangi oleh lingkungan dan tidak diberikan kesempatan, maka karyawan akan termotivasi dan mencari pemenuhan kebutuhan tingkat yang lebih rendah, tapi bisa saja seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya untuk bertumbuh walau kebutuhan eksistensi dan hubungannya belum terpenuhi. Ada tiga klasifikasi keterkaikatannya antara tiga tingkatan kebutuhan di dalam teori Motivasi ERG oleh Alderfer yaitu : (1) Kepuasan peningkatan, (2) Frustrasi-regresi, (3) penguatan bersama antar kebutuhan.

Ketiga tingkatan kebutuhan dalam Teori ERG bisa saling menguatkan dan mendorong seseorang untuk tingkat yang lebih tinggi. Dan teori ini mampu membuat seorang karyawan untuk tetap termotivasi meski ada tingkatan kebutuhan yang belum terpenuhi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dari pendekatan Kualitatif. Creswell (2008) mendefinisikan penelitian kualitatif suatu penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks yang kemudian dianalisis.

#### **B. Informan dan Narasumber**

Subyek penelitian menurut Arikunto (1996 : 74 ) memberi batasan subyek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, penelitian itulah data tentang variable yang akan diamati peneliti.

Jadi dapat disimpulkan bahwa subyek penelitian itu adalah individu yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Penelitian ini mengkhususkan pada beberapa karakteristik informan/narasumbernya, yakni yang menjadi subyek dalam penelitian adalah :

No	NAMA	JABATAN
1	Jumpa Atengena	Sekretaris
2	Gessy Anggreini	Kaur Umum
3	Effendy sahputra	Kadus IV



### **C. Definisi Konsep**

Berdasarkan uraian teoritis yang dikemukakan sebelumnya, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti, yaitu :

1. Komunikasi adalah penyampaian pesan oleh seseorang kepada kelompok lainnya untuk memberitahu atau sikap, pendapat atau perilaku orang lain baik secara langsung, yakni lisan maupun secara tidak langsung melalui media atau telephon.
2. Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara normal maupun secara informal.
3. komunikasi interpersonal adalah suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain.
4. Motivasi adalah suatu sugesti atau dorongan yang muncul karena diberikan oleh seseorang kepada orang lain atau dari diri sendiri, dorongan tersebut bermaksud agar orang tersebut menjadi orang yang lebih baik dari yang sebelumnya

### **D. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep disusun sebagai perkiraan teoritis dari hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis dari hasil yang akan dicapai. Setelah teori diuraikan dalam kerangka teori, maka selanjutnya adalah merumuskan kerangka konsep sebagai hasil yang akan dicapai.



Gambar I Kerangka Konsep

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, peneliti merasa perlu memperoleh data- data yang dapat mempermudah peneliti melakukan penelitian, sumber penelitian ini didapatkan melalui data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Merupakan data yang berdasarkan pada pemilihan langsung pada objek yang diteliti. Untuk memperoleh data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Wawancara (interview), yaitu Melakukan wawancara mendalam (*deep Interview* ) yakni metode untuk mengumpulkan data dengan cara

mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada informan-informan. Seperti Melakukan Tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang pada Kantor Desa Durin Simbelang.

- b. Observasi/ pengamatan lapangan yaitu pengamatan langsung terhadap objek peneliti yang sedang diteliti atau melihat apa saja yang terjadi terhadap objek yang sedang diteliti.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan berupa, buku, jurnal, makalah, artikel, dan berbagai tulisan lainnya yang menyangkut dalam penelitian ini.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisi data , menurut patton dalam Moleong (2006:280) adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Patton membedakan dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk melihat implementasi.

Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antara kajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya, Spradley (1980) (Dea, 2016). Dan suatu uraian dasar dalam penelitian ini teknik penelitian yang digunakan oleh penulis adalah analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui kumpulan data lalu kemudian akan diinterpretasikan sesuai data yang diperoleh dari hasil wawancara dan uraian

secara deskriptif tentang Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang.

Dalam penelitian data dan pengolahan data sebagai berikut :

- a. Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
- b. Reduksi data/ pembentukan abstraksi dengan data yang ada seperti observasi, wawancara dan inti sari dokumen.
- c. Penyajian data melalui proses pencatatan, pengetikan, penyuntingan, dan disusun kedalam bentuk teks yang diperluas.
- d. Penarikan kesimpulan yaitu data yang telah tersusun, langkah selanjutnya adalah melakukan penarikan kesimpulan.

#### **G. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Kepala Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 13 Februari – 15 Februari 2017.

#### **H. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Lahirnya Undang-undang Nomor 32 Tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan yang sangat mendasar dalam tatanan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Banyak perubahan sistem dan mekanisme penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang tercantum dan menjadi substansi penting dalam Undang-Undang tersebut. Hal ini pula yang memberikan harapan bagi Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah dalam mewujudkan Pemerintahan yang

lebih efektif dan efisien. Perubahan substansif yang dibawa oleh Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tidak saja pada level Pemerintahan Daerah, tetapi juga memberikan warna lain pada penyelenggaraan Pemerintahan di tingkat Kecamatan, Kelurahan, dan Desa. Hal ini didasari atas pentingnya mewujudkan Pemerintahan yang baik yang dimulai dari level Pemerintahan paling bawah dimana pada tingkat Pemerintahan dengan masyarakat dalam rangka pemberian pelayanan pemerintahan. Disanalah hubungan Pemerintahan itu menjadi nyata. Disana juga terjadi kontrol konsumen, kontrol social, evaluasi, dan *feed back* Pemerintahan (Ndraha, 2005:40).

Desa Durin Simbelang adalah nama suatu wilayah di Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang ini yang menurut beberapa tokoh masyarakat dulunya Desa ini banyak pokok Durian, wilayah tersebut lambat laun menjadi nama sebuah Desa yang pada saat itu bernama Desa Durin Simbelang.

Desa Durin Simbelang terbentuk dimulai pada Tahun 1938 dengan dua desa yaitu Desa Durin Simbelang A dan Desa Durin Simbelang B dimana penduduk yang dulunya tinggal di wilayah kampung sebelah dalam jauh dari Jalan raya yang akhirnya karena kemajuan jaman penduduk satu persatu akhirnya pindah ke wilayah yang dekat dengan Jalan Raya agar lebih dekat membawa hasil tanaman mereka ke Pasar Pada Tahun 1950 pengelolaan desa diserahkan kepada pemerintah daerah Provinsi Sumatera Utara. Kegiatan warga Desa Durin Simbelang banyak digunakan untuk menata kelembagaan kelompok masyarakat tersebut walaupun masih bersifat sederhana, mulai dari pembagian regu yang nantinya berkembang menjadi dusun dan penataan

kelompok-kelompok pertanian yang lain. Pada saat itu kegiatan kelompok masyarakat ini banyak bekerja pada sektor pertanian. Namun karena para pendatang waktu itu berasal dari Desa lain maka banyak juga yang membawa hewan ternak dan sebagian mengembangkannya di Desa Durin Simbelang ini.

Selanjutnya Tahun 1989 kedua desa bergabung menjadi satu Desa Durin Simbelang dan sebagai pelaksana Kepala Bapak Senangate Munthe dan Sekretaris Bapak Kopon Sembiring, pada Tahun 1991 s/d 1993 sebagai pelaksana Kepala Desa adalah Bapak Kayat Barus dan dari 1994 s/d 2008 sebagai pelaksana adalah Bapak Kopon Sembiring yang mana sebelumnya Kepala Desa Durin Simbelang B dari Tahun 1978-1989

Selanjutnya pada akhir Tahun 2008 masyarakat Desa Durin Simbelang melakukan pemilihan kepala Desa dengan cara seperti pemilihan kepala Desa pada saat sekarang ini, dengan beberapa calon kades dan sebelumnya melakukan adu visi dan misi dalam rencana Pembangunan Desa Durin Simbelang Pada pemilihan kepala Desa Bulan Desember Tahun 2008 lalu yang terpilih menjadi kepala Desa adalah Serasi Sembiring. Desa Durin Simbelang terdiri dari 3 Dusun dan setelah Juni 2009 dibagi menjadi 5 Dusun .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Visi dan Misi Kantor Desa Durin Simbelang**

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan visi desa Durin Simbelang ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Durin Simbelang seperti Pemerintah Desa, BPD, Tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya.

Dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal di desa sebagai satu satuan kerja wilayah pembangunan di kecamatan, maka Visi Desa Durin Simbelang adalah :

**“Tercapainya Masyarakat yang Damai, Cerdas, Sehat, dan Sejahtera melalui Pendidikan dan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa”.**

Selain Penyusunan Visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam Misi agar dapat di operasionalkan/dikerjakan. Adapun Misi Desa Durin Simbelang adalah :

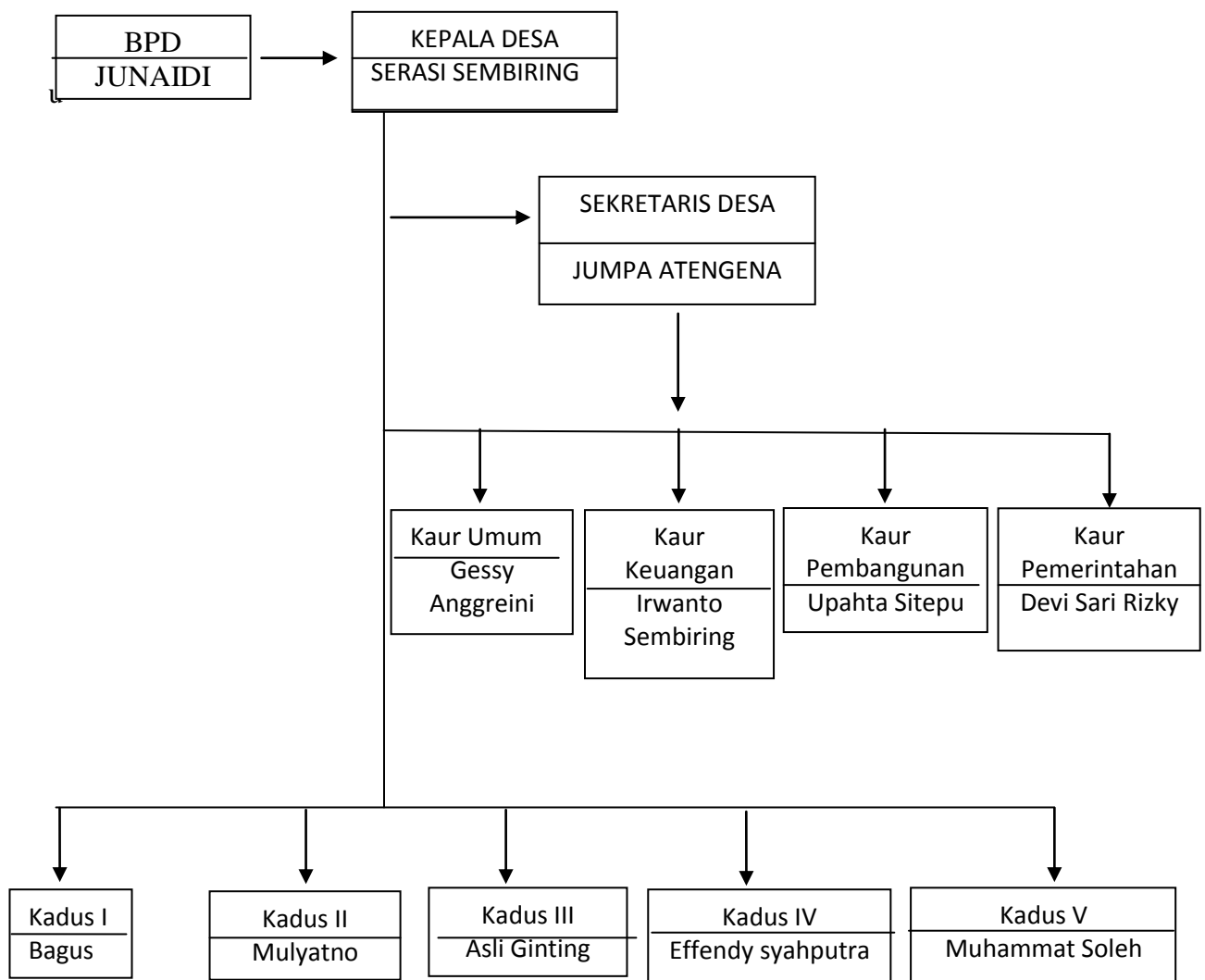
1. Mengembangkan dan meningkatkan hasil pertanian masyarakat
2. Pembuatan sarana jalan usaha tani dan peningkatan jalan lingkungan
3. Peningkatan sarana air bersih bagi masyarakat
4. Perbaikan dan peningkatan layanan sarana kesehatan dan umum

5. Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan
6. Meningkatkan keterampilan dan kualitas SDM masyarakat
7. Pengadaan permodalan untuk usaha kecil, memperluas lapangan kerja dan manajemen usaha masyarakat.
8. Peningkatan kapasitas Aparat Desa dan BPD
9. Peningkatan sarana dan prasarana kerja aparat desa dan BPD

## 2. Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintahan

#### Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Batu





### 3. Hasil Penelitian

#### A. Efektifitas Komunikasi

Untuk mengetahui gambaran Efektifitas komunikasi interpersonal karyawan dapat diketahui dari jawaban informan terhadap efektifitas diatas berdasarkan pertimbangan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang masing-masing dikembangkan berdasarkan hasil wawancara mendalam dari informan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** gambaran peran komunikasi interpersonal kepala Desa dan Perangkat Desa dalam meningkatkan motivasi kerja di kantor desa Durin Simbelang, berdasarkan keterbukaan dengan indikator memberikan informasi yaitu membentuk kepercayaan antar sesama. Komunikasi antara bawahan dan atasan dalam melaksanakan perintah pada setiap pelaksanaan kegiatan, merupakan pengertian dari atasan dan bawahan yang saling berhubungan dan berinteraksi, yang dilakukan setiap perusahaan. Keterbukaan penyampaian informasi penting dan saling bersikap menerima disini merupakan suatu proses peningkatan motivasi kerja bawahan. Dengan hal ini dapat membentuk kepercayaan, sehingga sikap keterbukaan ditandai dengan adanya kejujuran serta tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya dalam melaksanakan tugasnya. Informasi mengenai berbagai kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan untuk karyawannya dalam melaksanakan berbagai kegiatan atau pekerjaan, karena dengan demikian karyawan menjadi tahu apa yang menjadi tujuan dari program perusahaan bagi kelangsungan perusahaan itu. Pada akhirnya karyawan merasa

keberadaannya di perusahaan merasa dianggap ada atau dilibatkan. Karena sikap tertutup dan tidak efektif dalam berkomunikasi yang baik atau timbale balik antara atasan dan bawahan akan terjadi merosotnya produktivitas kerja. Menurut pandangan saya terhadap atasan saya kurangnya perhatian dari atasan terhadap bawahan, komunikasi kurang terjalin dengan baik, masing-masing individu terfokus pada urusannya masing-masing bahkan seolah-olah tugas pekerjaan merupakan beban bagi dirinya

Hasil wawancara dengan ibu **GessyAnggreini** keterbukaan dalam hal ini menunjukkan adanya keterbukaan sesama karyawan,, baik itu bawahan maupun atasan yang berinteraksi, memperlihatkan pada kemauan diri untuk memberikan tanggapan terhadap bawahan yang lain, kemuan untuk membuka diri pada permasalahan yang terjadi pada diri merka masing-masing kepada rekan kerjanya berupa pekerjaan yang mereka hadapi saat ini sering mengeluarkan unek-unek mereka kepada atasan bahwa kurangnya perhatian dari atasan terhadap bawahan sehingga pernah terjadi kurangnya motivasi kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. biasanya disebabkan terjadi komunikasi satu arah yang sifat nya intruksi dan kurangnya interaksi langsung atau tatap muka antara atasan dan bawahan, semua dikarenakan tidak semua informasi-informasi sifatnya kerahasiaan atasan , cukup pada level sekdes saja dan kondisi dalam jalannya perkantoran yang begitu padat sehingga bawahan dan atasan kadang kala Cuma berkomunikasi satu arah saja. Itupun biasa terjadi dalam rapat dengan materi program apa yang harus dilakukan.

Hasil wawancara dengan Bapak **Effendy Syahputra** berpendapat bahwa motivasi kerja perangkat desa yang efektif dari sudut pandang keterbukaan yaitu Adanya kerjasama antara pimpinan dan bawahannya dapat dilihat keterbukaan komunikasi maupun tanggung jawab di dalam suatu organisasi. Keterbukaan atasan menyangkut aspek kepercayaan pada bawahan dan keterbukaan terhadap ide-ide dan gagasan dari bawahan aspek kepercayaan ditemukan lebih berpengaruh daripada gagasan kemudian perhatian dari atasan juga mempengaruhi motivasi kerja bawahannya.

Berdasarkan Empati dengan indikator perhatian, memposisikan diri pada kondisi orang lain dan meminta orang lain untuk menceritakan permasalahan yang dihadapi untuk mencari solusi. Dari informan diperoleh jawaban bahwa tidak semua karyawan dalam melaksanakan tugasnya saling memperhatikan satu sama lain dan mampu merasakan dan memahami sesuatu persoalan yang sedang dialami dari berbagai sudut pandang. Motivasi dari setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya mampu memposisikan dirinya pada kondisi yang dapat memahami suatu organisasi, sikap dan keinginan karyawan.

Hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** tentang empati karyawan masih saling memahami dan pengertian yang relevan dengan tugasnya. Dengan demikian karyawan memiliki sikap yang paling penting dimiliki seseorang saja menjalankan tugasnya adalah peduli dan punya rasa empati. Kalau seseorang mempunyai kepedulian, maka kejujuran pun akan meningkat. Jika karyawan memiliki kepedulian tinggi, ia pasti bertanggung jawab, jadi untuk menjadi bawahan yang baik sehingga organisasi/perusahaan tercapai tujuannya, sikap peduli

ini menjadi unsur mutlak yang harus dimiliki, sikap peduli mempunyai dampak yang besar dalam setiap bahan. Dengan sikap peduli antara atasan dan bawahan bisa dengan mudahnya melakukan introspeksi diri, mau mendengarkan dan menjalani dalam situasi kerja dengan nilai atau misi yang jelas.

Hasil wawancara dengan ibu **Gessy Anggreini** kemampuan atasan untuk mengetahui apa yang sedang dialami bawahannya pada suatu saat tertentu dengan kata lain seorang atasan dapat memahami apa yang dirasakan bawahannya disini adalah lebih kedalam pekerjaan yang dihadapi. Karyawan selaku bawahan merasa belum cukup merasakan sikap empati yang menjadi harapan mereka, bahwa harapan mengenai tindakan nyata belum begitu dirasakan olehnya, jadi atasan sebatas merasa dan mengungkapkan, namun belum cukup ada tindakan nyata dalam memotivasi yang berkaitan diluar lingkup pekerjaan. Pengambilan keputusan oleh pihak atasan sering dianggap sebagai keputusan final yang tidak bisa diganggu gugat.

Hasil wawancara dengan Bapak **Effendi Syahputra** komunikasi yang efektif dari sudut pandang empati, menunjukkan atasan mampu memahami motivasi bawahannya, menerima dan mendukung sikap untuk mengemukakan saran, pendapat yang dinilai dapat meningkatkan motivasi kerja dan atasan mampu menjadi pengadil yang baik bila terjadi persoalan di dalam perusahaan dengan menggunakan kemampuan merasakan sesuai dengan harapan bawahannya.

Berdasarkan sikap mendukung dengan indikator memotivasi, pemberian kesempatan, pemberian penghargaan, informasi bahwa karyawan diberi motivasi untuk selalu bekerja dengan sungguh-sungguh, sehingga memiliki komitmen bawahan bawahan lainnya untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** Dukungan yang diberikan atasan kepada bawahannya mengenai pekerjaan yang dilakukan selama ini, dukungan juga dapat dilihat dengan adanya pandangan terbuka dari atasan kepada bawahan dan sikap deskriptif yaitu mencoba menjelaskan apa yang terjadi dan dirasakan, selain itu juga bersikap profesionalisme yaitu berpikiran terbuka dan mau mendengar pandangan yang berlawanan dengan dirinya. Harapan mengenai sikap mendukung sendiri sudah cukup dirasakan oleh atasan dan bawahan terjadi sesuai dengan harapan mereka, namun masih terdapat karyawan yang merasa bahwa dukungan itu belum sepenuhnya dia dapatkan, karena ada saat-saat tertentu dirinya tidak mendapatkan dukungan sepenuhnya dari atasan, yang menjadi keinginan dari bawahannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu **Gessy Anggreini** berdasarkan dengan karyawan yang berprestasi dan mendapatkan penghargaan, bahwa penilaian hasil kerja keras bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan merasa pekerjaan yang selama ini mereka lakukan dapat dihargai oleh atasan, karyawan memerlukan sebuah penilaian terhadap hasil kerja mereka oleh atasan agar karyawan untuk selalu berusaha berprestasi dalam setiap pekerjaannya, dan menyatakan bahwa karyawan mengharapkan kepada pimpinan memperhatikan

hasil kerja para karyawannya agar merasa diperhatikan dan juga diperlukan sebuah penilaian.

Hasil wawancara dengan Bapak **Effendy Syahputra** Pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Dengan adanya sikap mendukung antara atasan dengan bawahannya dapat mempermudah dalam penyelesaian tugas/ pekerjaan. Sikap mendukung sangat diperlukan sebab dengan adanya dukungan dari setiap rekan kerja maupun dukungan dari atasan memberikan motivasi yang mendorong seseorang untuk dapat lebih giat lagi dalam bekerja. Karyawan menyatakan memerlukan sebuah penilaian terhadap hasil kerja mereka. Sehingga menuntut atasan untuk lebih memperhatikan kerja bawahannya melalui sebuah penilaian yang dianggap secara tidak langsung sebagai sebuah penghargaan dari pimpinan.

Berdasarkan sikap positif dengan indikator menghargai orang lain. Berpikir positif terhadap orang lain, menyakini pentingnya orang lain dapat dijabarkan bahwa bawahan dalam menjalankan tugasnya saling menghargai satu sama lain, dalam bentuk sikap, perilaku, perasaan dan pikiran yang positif, dengan sikap dan perilaku, perasaan dan pikiran yang positif karyawan saling menghargai, selalu berpikir terhadap karyawan lain atas tindakan yang relevan dan saling bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** Sikap positif menjadi salah satu aspek membangun efektivitas komunikasi interpersonal dan juga sangat cocok diterapkan dalam perusahaan ini. Adanya sikap positif yang

dilakukan atasan dapat membuat bawahan menjadi lebih menghargai atasan. Orang-orang yang memiliki sikap karir yang positif juga akan memiliki persepsi dan evaluasi yang positif tentang karir mereka. Sikap positif memiliki implementasi pening terhadap organisasi. Karena orang-orang yang memiliki sikap positif lebih memiliki komitmen kerja dan peningkatan motivasi kerja

Hasil wawancara dengan Ibu **Gessy Anggreini** Karyawan menyadari dan meyakini akan pentingnya atasan, sebagai partner komunikasi dalam melaksanakan tugas, sikap positif dalam hal ini ditunjukkan adanya sikap positif yang lebih mendukung dan memberikan support dan spirit dari atasan untuk bawahannya dalam bekerja dan melakukan tugasnya selain itu adanya sikap positif untuk mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak **Effendy Syahputra** ditemukan ada harapan bawahan dari atasan yang sudah terpenuhi namun ada satu harapan dari satu narasumber yang belum terpenuhi yaitu adanya harapan saat atasan menegur bawahannya seharusnya dilakukan dengan komunikasi interpersonal dan jangan pernah terjadi dikomentari di depan umum atau di depan rekan-rekan kerja lainnya.

Berdasarkan kesetaraan dapat menempatkan diri setara dengan karyawan lain dalam melaksanakan tugasnya, dengan menyadari adanya kepentingan berbeda dengan karyawan lainnya sebagai partner komunikasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu **Gessy Anggreini** kesetaraan disini tentang pengakuan diri kedua belah pihak yang melakukan komunikasi interpersonal secara bersama-sama tanpa membeda-bedakan. Dalam kehidupan berorganisasi mereka, menurut mereka atasan sudah bersikap selayaknya dan sesuai dengan prosesnya serta tidak pernah membeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya, atasan mau menirama pendapat dan saran dari bawahan tanpa membeda-bedakan. Namun muncul pemaknaan yang berbeda dari sikap ini yaitu bahwa kesetaraan itu adalah seorang atasan tidak bisa menyerobot tugas dari bawahannya, karena itu sudah ada prosedur tersendiri.

Hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** Kelompok unit kerja/divisi memiliki kesamaan walaupun terdapat bermacam-macam bagian pekerjaan yang berbeda-beda pula, tapi mempunyai satu tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Selanjutnya bawahan bersikap yakin, tidak merasa malu, dan gugup dalam menghadapi atasan, selama bekerja mengikuti aturan-aturan yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan menjaga interaksi sesama karyawan yang berguna dalam kelancaran pekerjaan. Kebersamaan pada rekan kerja yang bagus, baik dan saling memberitahu apabila sesama karyawan belum mengetahui berupa informasi. Kesetaraan karyawan menjaga interaksi baik bawahan dengan atasan dalam mengatur isi, kelancaran dan arah pembicaraan konsisten adalah melalui komunikasi peraturan di perusahaan menggunakan sistem yang berjenjang. Cuma fungsi yang membedakan, koordinatif yang diterapkan, sehingga punya hubungan dalam interaksi sesama karyawan agar berjalan dengan baik dan selalu ada timbal balik dalam berhubungan.



Berdasarkan hasil wawancara bapak **Effendy Syahputra** motivasi kerja komunikasi dari sudut pandang kesetaraan, dalam perubahan ini ditonjolkan oleh atasan kepada bawahannya . atasan dalam hal ini jarang melakukan perbedaan dalam arti memandang status dalam melakukann komunikasi interpersonal atasan menganggap semua setara seperti bersahabat dan tidak ada jenjang yang membuat canggung. Atasan tidak memandang kesenioran dan kejunioran dan semua karyawan selalu dianjurkan untuk saling mendukung satu sama lain walaupun ada perbedaan unit kerja/divisi.

Hasil ini menunjukkan pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Dengan demikian dapat diperoleh gambaran, dimana setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dapat dipromosikan. Maka dengan adanya kesetaraan antara karyawan diharapkan dapat memberikan motivasi untuk berlomba-lomba bersaing dalam meningkatkan produktivitas kerja bawahannya di suatu perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Effendy Syahputra** berdasarkan tentang upaya kinerja dan pengharapan, atasan dan bawahan selalu berusaha mengadakan acara-acara yang dapat mendekatkan antara atasan dan bawahannya, mengatasi kurangnya penilaian atau supervise terhadap peningkatan kerja karyawan, maka pihak perusahaan berusaha memberikan reward bagi karyawan yang berprestasi. Perlunya ditingkatkan sosialisasi terhadap aturan-aturan atau kebijakan yang dikeluarkan atasan.

Hasil wawancara dengan Ibu **Gessy Anggreini** mengatakan dalam hal ini atasan dan bawahan dalam menjalankan tugasnya seringkali tidak memberitahukan informasi tertentu karyawan lainnya, informan mengatakan sangat tergantung dari kelancaran tugasnya. Karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, pernah menahan atau tidak mau menerima/mendengar informasi dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan yang menerima/mendengar informasi, hal ini biasa terjadi karena adanya perbedaan karakter personal, tetapi karyawan dituntut pro aktif mencari informasi sebagaimana tuntutan profesionalisme dalam pekerjaan

Menilai setiap ketepatan target waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditentukan perusahaan sudah tepat, namun dalam kenyataan dilapangan tidak jarang karyawan menjadi keteter dengan jadwal yang ditentukan untuk mengejar deadline sebuah hasil kerja. Dan menyatakan bahwa selalu menentukan ddeadline sebuah hasil kerja tepat pada waktunya agar pekerjaan tidak tumpang tindih yang akhirnya berakibat pada kurangnya kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan dari sebuah pekerjaan demikian pendapat dari Bapak **Jumpa Atengena**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu **Gessy Anggreini** produktivitas kerja merupakan suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan tentang kemampuan kerja karyawan sehingga menghasilkan sesuatu yang maksimal yang dapat memuaskan bawahannya.

Hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** pemberian penghargaan terhadap hasil kerja yang dilakukan karyawan, bahwa upaya

memotivasi dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan, maka pihak karyawan memberikan sebuah stimulus salah satunya berupa pemberian penghargaan oleh atasan agar dapat memacu respon karyawan yaitu responden melalui penghargaan tertentu terhadap hasil kerja yang dilakukan sehingga pihak atasan berusaha melakukan hal tersebut. Kepuasan dari seorang karyawan terhadap sebuah penghargaan baik secara materi dan non materi atas hasil kerja yang telah dilakukannya merupakan sesuatu hal yang sangat menunjang terhadap peningkatan produktivitas kerja yang akan dihasilkan oleh karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Effendy Syahputra** salah satu bentuk usaha atasan dalam memacu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, karyawan memerlukan sebuah penghargaan terhadap hasil kerja yang dilakukan karyawan. Mendapatkan respon yang baik dari atasan dan hampir keseluruhan menganggap perlu sebuah penghargaan terhadap hasil kerja yang dilakukan karyawan, dan setiap perusahaan khususnya dalam pemberian penghargaan terhadap hasil kerja yang dilakukan bawahan bertujuan agar dapat memotivasi karyawan untuk menjadi lebih baik dalam setiap menyelesaikan pekerjaan yang diperintahkan oleh atasan.

Hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** pekerjaan yang telah diselesaikan cukup banyak setiap harinya, menunjukkan bahwa stimulus tentang ketepatan target waktu yang diberikan oleh atasan memacu karyawan untuk bekerja lebih keras karena yang diberikan tidak segan-segan atasan memberi sanksi bagi karyawan yang selalu tidak tepat dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dengan memberikan upah kepada

karyawan tentunya pihak perusahaan menuntut adanya keseimbangan (*take and balance*) dalam bekerja untuk menghasilkan hasil yang dikerjakan oleh karyawan di kantor Desa Durin Simbelang diperoleh keterangan bahwa dalam bekerjanya sudah menghasilkan pekerjaan yang diinginkan oleh atasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Jumpa Atengena** tentang cara pimpinan memberikan motivasi kerja, pimpinan mempunyai trik sendiri untuk membangun kerjasama dengan bawahannya. Dan biasanya pimpinan melakukan dengan cara berkomunikasi. Karena menurut saya komunikasi itu merupakan hal yang sangat penting dalam setiap hubungan. Dengan adanya komunikasi bisa membangun kerjasama dan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Hasil wawancara dengan Ibu **Gessy Anggreini** dengan komunikasi yang baik dapat membangun kerjasama dengan karyawan, dan dapat memacu semangat kerja karyawan dalam mengerjakan pekerjaan. Karena komunikasi merupakan suatu hal penting dalam menciptakan kerjasama yang akan membangun dan meningkatkan motivasi kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Effendi Syahputra** biasanya pimpinan melakukan dengan cara berkomunikasi. Karena menurut saya komunikasi itu merupakan hal yang sangat penting dalam setiap hubungan. Dengan adanya komunikasi bisa membangun kerjasama dan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

## **B. Pembahasan**

Efektivitas dalam komunikasi interpersonal akan mendorong terjadinya hubungan yang positif terhadap bawahan, keluarga dan masyarakat sekitar. Hal ini disebabkan oleh pihak-pihak yang saling berkomunikasi merasakan atau memperoleh manfaat dari komunikasi itu, sehingga merasa perlu untuk memelihara hubungan interpersonal.

Keefektifan hubungan interpersonal adalah taraf seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku kita sesuai dengan yang kita harapkan. Keaktifan kita dalam hubungan interpersonal ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang kita sampaikan. Menciptakan kesan yang kita inginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai kehendak kita. Kita dapat meningkatkan keefektifan kita dalam hubungan interpersonal dengan cara berlatih mengungkapkan maksud keinginan kita, menerima umpan balik tentang tingkah laku kita, dan memodifikasikan tingkah laku kita sampai orang lain mempersepsikannya sebagaimana kita maksudkan. Artinya, sampai akibat-akibat yang ditimbulkan oleh tingkah laku kita. Di dalam suatu organisasi atau instansi sangat diperlukan komunikasi yang efektif demi kelancaran berjalannya kegiatan argumentasi. Yang dimaksud dengan komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang komunikasi yang efektif dan tepat sasaran. Dalam komunikasi tersebut, efektivitas komunikasi dilakukan dari adanya keterbukaan antar pihak yang melakukan komunikasi, bersikap positif, saling mendukung antara pihak yang saling melakukan komunikasi.

Menurut A.W Suranto (2011:79), (Umi) sering kali orang tidak menyadari pentingnya masalah interaksi antara manusia, karena sebagian orang beranggapan bahwa yang terpenting adalah modal kekuasaan dan modal material. Kalau dua modal itu tersedia di tangan, dikiranya segala urusan menjadi lancar dan berpihak kepadanya. Padahal komunikasi interpersonal merupakan aset yang penting dalam hubungan antara karyawan dan atasan nya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hakikat komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh A.W Suranto (2011 : 5) yaitu komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah (1) suatu proses yang bermakna transaksi dan interaksi. Jadi adanya transaksi mengenai gagasan, ide, pesan, simbol atau informasi. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan, jadi interaksi sosial adalah suatu proses berhubungan yang dinamis dan saling pengaruh-mempengaruhi antar karyawan. (2) pesan tidak ada dengan sendirinya, melainkan diciptakan dan dikirimkan oleh seorang komunikator atau sumber informasi. Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat di setting namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan umum.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada informan dengan wawancara secara mendalam untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal dan faktor-faktor penghambat efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi kerja Perangkat Desa di Kantor Desa Durin Simbelang maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas komunikasi Perangkat Desa di Kantor Desa Durin Simbelang pada saat ini cukup efektif, karena lima indikator yaitu, berkenan menerima masukan dan menyampaikan informasi penting kepada rekan kerja, menilai dan memahami sudut pandang rekan kerja untuk mencari kejelasan, menghindari ungkapan evaluatif, memberikan pujian atau penghargaan kepada rekan kerja, dan menghargai perbedaan rekan kerja dalam mengemukakan sesuatu. Dari kelima indikator tersebut, tanggapan pada indikator berkenaan menerima masukan dan menyampaikan informasi penting kepada rekan kerja sangat membantu menyelesaikan pekerjaan. Efektivitas komunikasi interpersonal yang paling sering diberlakukan adalah proses keterbukan dalam mendiskusikan atau memberikan argumentasi

tentang masalah-masalah yang diketahui karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

2. Peran komunikasi interpersonal yang dilakukan atasan terhadap bawahannya mempunyai peran yang sangat penting bagi bawahan. Komunikasi yang dilakukan dalam hal memberikan dukungan dan motivasi terhadap bawahannya. Hal ini disebabkan karena pesan yang disampaikan itu jelas dan frekuensi penyampaiannya juga cukup sering, ini dibuktikan dengan produktivitas dan semangat bawahannya dalam melakukan pekerjaan.

## **B. Saran**

Dari hasil analisa yang telah dikemukakan, disini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal pimpinan harus dipertahankan agar kinerja dan produktivitas karyawan dapat diketahui dan misi kantor desa durin simbelang terjaga dengan baik. Dan penyampaian secara lisan kepada bawahan, karena dengan menggunakan pesan lisan karyawan dapat lebih mudah dan memahami setiap penyampaian informasi dari atasan.
2. Komunikasi pimpinan harus tetap mempertahankan proses komunikasi dengan sistem kekeluargaan dan rasa kepedulian, karena dengan komunikasi tersebut akan terjalin hubungan yang harmonis dengan bawahannya. Dengan adanya sistem kekeluargaan komunikasi akan



terasa lebih dekat dan tidak terpisahkan oleh jarak dan rasa canggung antara pimpinan dengan bawahan.

3. Komunikasi yang bersikap dukungan dapat memberikan sikap dan peduli serta tanggung jawab pimpinan kepada karyawan yang dapat mewujudkan kerjasama yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.
4. Perlu ditingkatkan ide-ide dan saran dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam menyelesaikan pekerjaan bawahannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allysa Ega Marwah.2015.Peran Motivasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kota Medan. FISIP UMSU
- Bungin Burhan.2001.Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Daryanto.2011.Ilmunya Komunikasi. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Cangara, Hafid.2012. Pengantar Ilmu Komunikasi.Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana.2003.Ilmunya Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Harun Rochajat, Ardianto. 2011. Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial.Bandung: Rajawali Pers
- Liliwery,Alo.2011.Komunikasi Serba Ada Serba Makna . Jakarta: Prenada Media
- Mufid Muhamad.2010.Komunikasi dan Regulasi Penyiaran.Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana,Deddy.2010.Ilmunya Komunikasi Suatu Pengantar.Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Suranta AW, 2011 Komunikasi Interpersonal.Yogyakarta: Graha Ilmu.