

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi adalah proses dimana terjadinya interaksi antara individu dengan individu atau individu dengan kelompok yang lain dalam menyampaikan pesan atau informasi. Komunikasi berperan penting dalam kehidupan masyarakat yang bersifat sosial baik dalam lingkup lingkungan, keluarga, khalayak ramai ataupun dalam instansi organisasi.

Menurut Hanani (2017:13-14), salah satu dari ruang lingkup ilmu komunikasi adalah komunikasi *interpersonal* atau antar pribadi lebih merujuk pada proses kedekatan, keintiman terjadinya komunikasi tersebut, dengan tujuan pesan yang disampaikan efeknya langsung. Oleh karena itu, komunikasi *interpersonal* dimulai dengan pendekatan psikologis, membangun kedekatan dan keakraban.

Proses komunikasi ini berjalan sesuai dengan situasi dan kondisi dari peserta. Dalam komunikasi *interpersonal* melibatkan dua orang dalam jarak yang dekat (*dyadic communication*). Komunikasi *interpersonal* sangat erat kaitannya dengan relasi yang terjalin antara komunikan dan komunikator. Komunikasi mereka saling terlibat dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan dan saling ketergantungan serta menimbulkan kepuasan hati pada kedua belah pihak (Suranto, 2011:14).

Komunikasi *interpersonal* dapat diidentifikasi sebagai proses transaksi (berkelanjutan) yang selektif, sistemis, dan unik yang mampu merefleksikan dan membangun pengetahuan bersama orang lain. Selektif, karena tidak mungkin berkomunikasi secara akrab dengan semua orang yang di jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Sistemis, karena terjadi dalam sistem yang bervariasi. Terdapat banyak sistem yang melekat pada proses komunikasi *interpersonal*. Setiap sistem memengaruhi apa yang di harapkan dari orang lain. Unik, karena pada interaksi yang melampaui peran sosial, setiap orang menjadi unik dan tidak tergantikan. Setiap orang pasti unik, begitu pula dengan persahabatan, sekelompok sahabat pasti menciptakan pola unik sendiri.

Komunikasi *interpersonal* juga bersifat prosesual, transaksional, individual, pengetahuan personal, dan menciptakan makna. Prosesual, karena komunikasi *interpersonal* adalah proses yang berkelanjutan. Ini berarti komunikasi senantiasa berkembang dan menjadi lebih personal dari masa ke masa. Transaksional, karena pada dasarnya komunikasi *interpersonal* adalah proses transaksi antara beberapa orang. Sifat transaksional secara alami terjadi dalam komunikasi *interpersonal* berdampak pada tanggung jawab komunikator untuk menyampaikan pesan secara jelas. Individual, karena bagian terdalam dari komunikasi *interpersonal* melibatkan manusia sebagai individu yang unik dan berbeda dengan orang lain. Pengetahuan Personal, karena komunikasi *interpersonal*

membantu perkembangan pengetahuan personal dan wawasan terhadap interaksi manusia.

Adanya umpan balik atau *feedback*. Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan. Hubungan yang langsung antara sumber dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi komunikasi antarpribadi.

Dari beberapa pengertian diatas penulis menarik kesimpulan bahwa komunikasi *interpersonal* merupakan proses yang terjadi antara beberapa orang maupun individual yang berkelanjutan dan berkembang, bersifat selektif, sistemis dan unik yang mampu merefleksikan dan membangun pengetahuan bersama orang lain.

2.1.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi *interpersonal* mempunyai beberapa tujuan menurut

Roraning Sarmiati (2019:2), yaitu:

1. 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 tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi *interpersonal* memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita.

2. Menemukan dunia luar

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 dan dialami melalui interaksi interpersonal.

3. Membentuk dan menjaga hubungan.

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain.

7. Berubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu yang kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal.

8. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal kita dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

9. Untuk membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi *interpersonal* dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Hal ini berfungsi membantu orang lain dalam interaksi berkonsultasi. Dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi *interpersonal*, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Komunikasi interpersonal dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun tujuan dilakukannya komunikasi interpersonal sendiri adalah sebagai berikut:

- Untuk menyampaikan informasi
- Untuk berbagi pengalaman

- Untuk mengembangkan simpati
- Untuk melakukan kerja sama
- Untuk mengembangkan motivasi
- Untuk mengungkapkan isi hati atau ide
- Untuk memahami orang lain dan lain sebagainya.

2.1.2 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi *interpersonal* merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi *interpersonal* menurut Roraning Sarmiati (2019: 8) antara lain:

1. Pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, relatif kurang terstruktur.
Saat seseorang berkomunikasi dengan saudara, teman, maupun seseorang yang baru saja dikenal, biasanya pembicaraan akan berlangsung secara spontan, tidak memiliki rencana pada topiknya dan biasanya berpindah-pindah dari satu topik ke topik yang lain. Terkadang mereka tidak memiliki kesimpulan yang penting dalam pembicaraan yang mereka lakukan dikarenakan mereka tidak memiliki maksud menyelesaikan persoalan apa pun.
2. Umpan balik segera
Komunikasi *interpersonal* biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka dapat segera seorang komunikator memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun non verbal.
3. Komunikasi berlangsung secara bergantian.
Peran seorang komunikator terus dipertukarkan. Orang yang memulai jalannya komunikasi dan orang yang memberikan tanggapan berjalan bergantian.
4. Kedudukan keduanya adalah setara (dialogis)

Dikarenakan komunikator dan komunikan terus-terusan berganti posisi, maka kedudukan keduanya ialah setara atau memiliki sifat dialogis dan bukan satu arah.

5. Mempunyai efek yang paling kuat dibanding konteks komunikasi lainnya.

Sang komunikator dapat mempengaruhi langsung tingkah laku (konatif) dari komunikannya dengan cara memanfaatkan pesan verbal dan nonverbal. Pengaruh seseorang terhadap orang lain lebih kuat untuk mengambil keputusan penting dalam hidupnya.

2.1.3 Komponen Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto A.W (2011:124), komponen-komponen yang harus ada dalam komunikasi interpersonal yaitu:

1. Sumber/ komunikator
Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.
2. *Encoding*
Adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.
3. Pesan Merupakan hasil *encoding*.
Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan komunikator untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.
4. Saluran

Merupakan saran fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

5. Penerima/komunikan

Komunikan adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

6. *Decoding*

Suatu aktivitas yang dikerjakan oleh komunikan. Melalui indera ia mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. *Decoding* adalah proses memberi makna atau penafsiran si penerima pesan (komunikan) ketika mendapatkan pesan dari (komunikator).

7. Respon hasil dari aktivitas *decoding*.

Apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan balik terhadap pesan yang telah diterimanya. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

8. Gangguan

Gangguan atau noise atau barrier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

9. Konteks Komunikasi

komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada 3 dimensi yaitu, ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkret dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore dan malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya.

2.1.4 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad (2011:43) Indikator-indikator komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut;

- a. Keterbukaan (*openness*) Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil di dalam menerima pendapat orang lain.
- b. Empati (*Empathy*) Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan 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, proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
- e. Kesamaan (*Equality*) Yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

2.2 Pengertian Kinerja Pegawai

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya. Hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Smith (dalam Sedarmayati, 2017:52) menyebutkan: *Performance* atau kinerja adalah: “*output drive from process human or otherwise*”, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Menurut Mangkunegara (2017:118), kinerja sumber daya manusia merupakan kinerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dan dihasilkan sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hasibuan (2017:201), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas

kecakapan, usaha, kesempatan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil prestasi atau hasil kerja yang dapat diukur baik secara kualitatif maupun kuantitatif, serta menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Selain itu, kinerja juga menunjukkan seberapa baik perilaku pegawai dalam upaya menciptakan tujuan organisasi.

2.2.1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017:23), berikut faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan, secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realiti (*skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Jadi, jika seorang pemimpin atau karyawan tersebut mempunyai potensi atau keahlian dalam bekerja di suatu organisasi bisa jadi akan meningkatkan kemajuan dari organisasi tersebut.
2. Faktor Motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Widodo (2015:65) adalah sebagai berikut:

- a. Sasaran: adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.

- b. Standar: apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan.
- c. Umpan balik: informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
- d. Peluang: beri kesempatan orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.
- e. Sarana: sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya.
- f. Kompetensi: beri pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekedar belajar tentang sesuatu, tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.
- g. Motivasi: harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini?”

2.2.2 Perencanaan Kinerja Pegawai

Perencanaan kinerja merupakan bagian terpenting manajemen kinerja.

Perencanaan melihat masa depan untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang dan bukannya menganalisis kinerja yang lalu.

Perencanaan kinerja pegawai merupakan proses dimana pekerja dan manajer bekerja bersama merencanakan apa yang harus dilakukan pekerja dalam setahun mendatang, mendefinisikan bagaimana kinerja harus diukur, mengidentifikasi dan merencanakan mengatasi hambatan dan mendapatkan saling pengertian tentang pekerjaan. Bacal (dalam Wibowo, 2016: 66).

Tujuan proses perencanaan kinerja paling baik diwujudkan dalam bentuk *outcomes* atau manfaat. Sebagai kesimpulan proses perencanaan kinerja diharapkan tugas pekerjaan dan sasaran pekerja akan sejalan dengan tujuan dan sasaran unit kerja dan perusahaan. Pekerja akan memahami hubungan antara tanggung jawabnya dengan tujuan menyeluruh.

Uraian tugas dan tanggungjawab akan dimodifikasi mencerminkan setiap perubahan dalam konteks pekerjaan. Manajer dan pekerja akan menyetujui tugas pekerjaan utama pekerja, bagaimana, keberhasilan akan diukur, mana tugas pekerjaan yang dianggap paling penting atau kurang penting dan tingkat kewenangan yang dimiliki pekerja dalam hubungannya dengan setiap tanggung jawab.

Dalam perencanaan kinerja pegawai, kita harus meninjau ulang rencana dan menentukan pekerjaan apa yang harus dilakukan dan bagaimana masing-masing pegawai terlibat dalam rencana tersebut. Setiap pegawai memahami peran masing-masing atas kinerja yang direncanakan.

Pimpinan dan masing-masing pegawai tidak hanya perlu merencanakan pekerjaan dan harapan terhadap kinerja, tetapi juga harus memilih kegiatan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan kerja yang dimiliki pegawai pada saat ini. Adalah penting sekali artinya untuk merencanakan kinerja dan pengembangan sumber daya manusia karena merencanakan kedua hal tersebut sebagai dasar yang kuat untuk keseluruhan proses manajemen kinerja.

Perencanaan kinerja pegawai dan pengembangan sumber daya manusia terdiri dari kegiatan pengembangan sasaran kinerja yang cerdas baik secara bersama maupun untuk setiap pekerja dan

menyepakati rencana kinerja sehingga harapan menjadi jelas bagi semua yang terlibat.

Perencanaan kinerja memberikan peluang untuk mendiskusikan dengan pekerja tentang harapan organisasi terhadap kinerjanya, dan bagaimana sasaran kinerja spesifik setiap pekerja dikaitkan dengan rencana bisnis departemen dan tujuan organisasi.

2.2.3 Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja pegawai adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen organisasi baik para pegawai maupun pimpinan yang selama ini telah melakukan pekerjaan (Fahmi, 2017: 65).

Menurut Robert, dkk (dalam Fahmi, 2017: 65), “Penilaian kinerja pegawai merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut”.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.

Dalam rangka melakukan perbaikan yang berkesinambungan maka suatu organisasi perlu melakukan penilaian kinerja, di mana penilaian kinerja tersebut memiliki berbagai alasan.

Ada beberapa alasan dan pertimbangan untuk penilaian kinerja pegawai, menurut Fahmi (2017: 65-66), yaitu:

1. Penilaian kinerja memberikan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penetapan gaji.
2. Penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun karyawan untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini, baik yang positif maupun yang negatif untuk kemudian dirumuskan kembali sebagai perilaku yang mendukung tumbuh perkembangan budaya organisasi secara keseluruhan.
3. Penilaian kinerja diperlukan untuk pertimbangan pelatihan dan pelatihan kembali (*retraining*) serta pengembangan.
4. Penilaian kinerja dewasa ini bagi setiap organisasi khususnya organisasi bisnis merupakan suatu keharusan, apalagi jika dilihat tingginya persaingan antara perusahaan.
5. Hasil penilaian kinerja lebih jauh akan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam melihat bagaimana kondisi perusahaan tersebut. Termasuk menjadi bahan masukan bagi lembaga pemberi pinjaman dalam melihat kualitas kinerja suatu perusahaan.

Melihat berbagai alasan dan pertimbangan tersebut di atas maka semua itu diharapkan akan mampu memberi pengaruh pada peningkatan kinerja suatu organisasi. Karena sebagaimana kita ketahui alasan paling utama dari diperlukannya penilaian kinerja pegawai adalah agar terciptanya peningkatan kualitas kinerja suatu organisasi.

2.2.4 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2010:198) Indikator kinerja pegawai adalah sesuatu yang hendak dijumlah dan diukur juga digunakan menjadi dasar demi menilai maupun melihat tingkat kinerja, baik dalam fase perencanaan, pelaksanaan, meskipun setelah kegiatan selesai.

Indikator kinerja pegawai digunakan demi meyakinkan maka kinerja organisasi/unit kerja yang berkaitan menunjukkan kenaikan kemampuan dalam bentuk mengarah tujuan dan target yang sudah ditetapkan. Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut. Memperjelas mengenai apa, berapa dan kapan aktivitas dilaksanakan mewujudkan kesepakatan yang dibangun bersama berbagai pihak terkait demi mengatasi pelanggaran interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya. Mewujudkan dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.

Indikator Kinerja Sehubungan dengan ukuran penilaian prestasi kerja maka kinerja karyawan, menurut Robbins (2016:260) diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

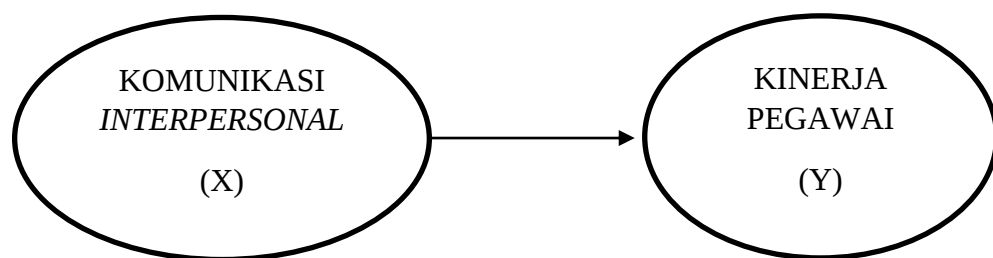
1. Kuantitas (mutu) hasil kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.
2. Kualitas (jumlah) hasil kerja, yaitu yang meliputi kesesuaian produksi kegiatan dengan acuan ketentuan yang berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan maupun rencana organisasi.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen

kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Indikator kinerja sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan karena indikator tersebut bisa menentukan kuantitas dan kualitas dari kinerja para karyawan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2015: 91), “kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti” Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah menjelaskan secara garis besar mengenai penelitian yang akan dilakukan.



Gambar. 2:1
Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018:63). Oleh karena itu, maka yang menjadi hipotesis penelitian ini adalah:

Ha : Ada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Kota Gunungsitoli.

Ho :Tidak Ada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Kota Gunungsitoli.