

**HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA
PADA KARYAWAN BANK SUMUT KOTA BINJAI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Sebahagian Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Psikologi*

Oleh:

DENNY PRAYOGA

16.860.0008



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA KARYAWAN BANK SUMUT KOTA BINJAI

NAMA MAHASISWA : DENNY PRAYOGA

NO. STAMBUK : 16.860.0008

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


(Istiana S.Psi, M.Pd)


(Eryanti Novita S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI :

Kepala Bagian

Dekan



(Arif Fachrian, S.Psi, M. Psi)



(Elsanurddin, Ph.D)

Tanggal Sidang

08 April 2022

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI
PADA TANGGAL

08 April 2022



MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN
AREA

DEKAN



(Hasanuddin, Ph.D)

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Mustika Tarigan, M.Psi
2. Drs. Mulia Siregar, M.Psi
3. Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi
4. Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi

TANDA TANGAN

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 08 April 2022



Denny Prayoga

NPM : 16.860.0008

Denny Prayoga - Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja ...

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denny Prayoga

NPM : 16.860.0008

Program Studi : Ilmu Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bank Sumut Kota Binjai**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan 08 April 2022

Yang menyatakan



Denny Prayoga

Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bank Sumut Kota Binjai

Denny Prayoga

168600008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja, dimana yang menjadi subjek penelitian ini adalah para karyawan Funding Sales Officer Divisi Pemasaran di Bank Sumut Kota Binjai yang berjumlah 46 orang. Teknik pengambilan data dengan metode skala dan juga dokumentasi. Produktivitas Kerja dalam penelitian ini diukur menggunakan dokumentasi dari perusahaan. Sedangkan komunikasi Interpersonal dalam penelitian ini diungkap berdasarkan aspek-aspek yang di ungkapkan oleh De Vito (dalam Sartika & Sulistyaningsih, 2012) yaitu sebagai berikut: Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif, Kesetaraan. Berdasarkan hasil analisis dengan metode analisis korelasi *r Product Moment*, diketahui bahwa ada hubungan positif antara kemampuan kominikasi interpersonal dengan produktivitas kerja dimana $r_{xy} = 0,504$ dengan signifikan $p = 0.000 < 0,050$. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini Terdapat hubungan yang positif antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja. Artinya semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi produktivitas kerja dan semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal maka semakin rendah produktivitas kerjanya dinyatakan diterima. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar $r^2 = 0,254$. Ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap produktivitas kerja sebesar 25,4%. Berdasarkan hasil nilai rata-rata empiric dan hipotetik maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterima tergolong tinggi dengan nilai rata-rata hipotetik 120 dan nilai rata-rata empiric 138,67 dan produktivitas kerja yang diterima tergolong sedang dengan nilai rata-rata empiric 3726,50.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Produktivitas Kerja

The Correlation Between Interpersonal Communication Skills and Work Productivity in Employees of Bank Sumut Kota Binjai

Denny Prayoga
168600047

ABSTRACT

This research aims to find out the relationship between interpersonal communication and work productivity, where the subject of this study is the employees of the Funding Sales Officer marketing division at Bank Sumut Kota Binjai which numbered 46 people. Data retrieval techniques with scale methods and documentation. Work Productivity in this study was measured using documentation from the company. Interpersonal communication in this study was revealed based on aspects expressed by De Vito (in Sartika & Sulistyaningsih, 2012) namely as follows: Openness, Empathy, Supportive Attitude, Positive Attitude, Equality. Based on the results of the analysis with the correlation analysis method r Product Moment, it is known that there is a positive relationship between interpersonal communication skills and work productivity where $r_{xy} = 0.504$ with a significant $p = 0,000 < 0.050$. Hypotheses proposed in this study there is a positive relationship between interpersonal communication skills and work productivity. This means that the higher the ability of interpersonal communication, the higher the work productivity and the lower the ability of interpersonal communication, the lower the work productivity is expressed accepted. The determinant coefficient^(r²) of the relationship between the free variable X and the Y-bound variable is $r^2 = 0.254$. This suggests that interpersonal communication contributes to work productivity by 25.4%. Based on the results of the average empiric and hypothetical values, it can be concluded that interpersonal communication received is relatively high with a hypothetical average value of 120 and an empiric average value of 138.67 and work productivity received is classified as moderate with an empiric average value of 3726.50.

Keywords: Interpersonal Communication, Work Productivity

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam hal ini peneliti telah banyak menerima bantuan serta bimbingan maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Psikologi
4. Keluarga, terutama orang tua yaitu Bapak dan Mamak. Terimakasih karena selalu mencurahkan kasih sayang dan dukungan yang tiada henti, serta tak pernah lupa untuk menyebutkan Denny dalam setiap do'a. Terima kasih telah begitu sabar menunggu Denny untuk menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan gelar Sarjana Psikologi. Tidak ada yang bisa Denny ucapkan selain terimakasih dan memohon doa terbaik kepada Allah SWT untuk Bapak dan Mamak Tercinta.
5. Terimakasih untuk Pasangan saya Rika Rahayu sudah menemani dari maret 2018 – sekarang dan tidak pernah bosan untuk memberikan semangat kepada saya dan masih mau bersama saya ketika saya berada di masa-masa sulit, semoga niat Baik kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
6. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog. Selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian.
7. Ibu Istiana S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku dosen pembimbing I saya yang senantiasa sabar dan selalu membimbing dan mengarahkan saya dalam proses penelitian ini.
8. Ibu Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu serta membimbing saya dalam penelitian ini.
9. Bapak Drs. Mulia Siregar, M.Psi. Sebagai sekretaris dalam sidang saya, yang sudah berkenan meluangkan waktunya juga memberikan arahan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

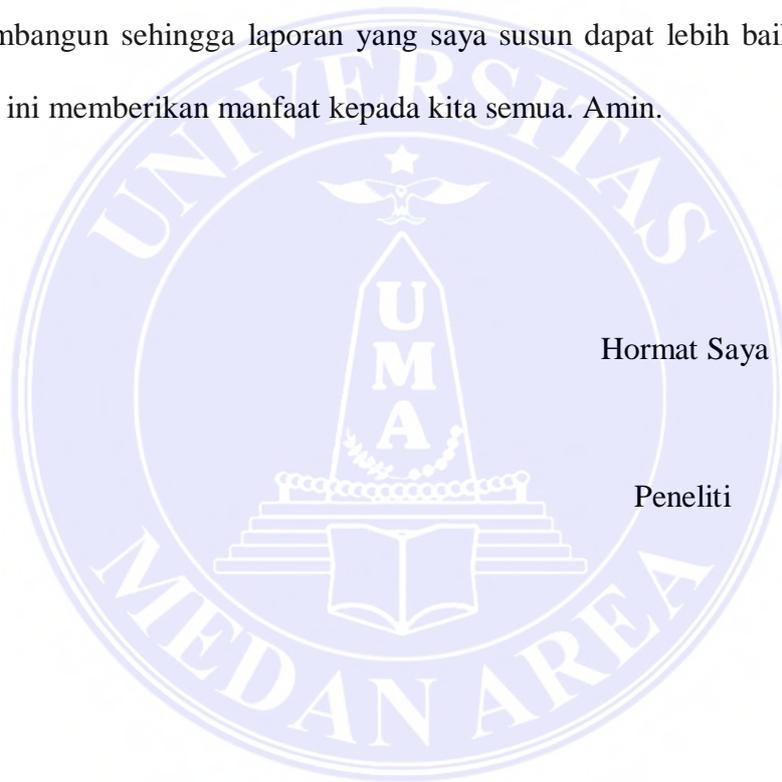
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

10. Ibu Dra. Mustika Tarigan, M.Psi Sebagai ketua dalam sidang saya, yang sudah berkenan meluangkan waktunya dan membantu saya.
11. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi. selaku kepala bagian Psikologi Industri dan Organisasi yang sudah banyak membantu dan memberi arahan dalam proses berkas skripsi saya.
12. Ibu Annawati Dewi Purba S.Psi, M.Psi. selaku dosen pembimbing akademik saya.
13. Seluruh dosen Fakultas Psikologi yang selalu memberikan bantuan dikala saya menemui kesulitan tentang perkuliahan, dan telah memberikan dorongan semangat untuk kuliah.
14. Seluruh Staf Fakultas Psikologi yang telah banyak membantu dalam hal pengumpulan berkas.
15. Bapak Harry Alshufie selaku kepala Divisi Pemasaran Bank Sumut Kota Binjai yang telah membantu saya dan memberi izin untuk penelitian di Wilayah kerja Bank Sumut Kota Binjai.
16. Bapak Supriono selaku wawak dan seluruh pegawai Bank Sumut Kota Binjai yang telah membantu saya dalam pengambilan data.
17. Keluarga Besar di kota Binjai yang selalu mau menerima kedatangan saya ketika saya ada keperluan Penelitian.
18. Abangda Yudistira Fuadi selaku abang kost yang bersedia saya tumpangi ketika saya ada keperluan di kampus semenjak saya tidak kost lagi di Medan.
19. Aan Frastomo teman saya di kampung yang selalu mau bertukar pikiran dan memberikan semangat kepada saya, dan juga menyuguhkan gorengan atau cemilan serta minuman hangat di kala saya bertemu kerumahnya untuk bertukar pikiran.

20. Teman-teman yang sering saya hubungi ketika saya perlu arahan untuk skripsi yang saya kerjakan yaitu : M. Amri Rahim Siregar, Safira Indah Nasution, Intan Ambarwati, Ferdinand Ginting, Nevi Silvia dan banyak lagi yang lain yang telah menjadi teman saya dan sangat banyak membantu semasa perkuliahan dari awal sampai akhir.
21. Seluruh teman-teman lainnya semasa perkuliahan yang banyak berbagi cerita semasa kuliah susah senang di lalui.

Saya menyadari bahwa laporan yang disusun ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun sehingga laporan yang saya susun dapat lebih baik lagi. Akhir kata semoga laporan ini memberikan manfaat kepada kita semua. Amin.



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Bank SUMUT	15
B. Pengertian Karyawan.....	17
C. Jenis-jenis Karyawan.....	20
D. Kewajiban Karyawan	22
E. Produktivitas Kerja.....	23
1. Pengertian Produktivitas Kerja.....	23
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	25
3. Metode-metode Penilaian Produktivitas Kerja.....	28
F. Komunikasi Interpersonal.....	32
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	32
2. Komunikasi Dalam Organisasi.....	33
3. Aspek-aspek Dalam Komunikasi Interpersonal.....	35
G. Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Produktivitas Kerja.....	44
H. Kerangka Konseptual	46
I. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Tipe Penelitian	47
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	47
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
D. Subjek Penelitian.....	48
E. Metode Pengumpulan Data.....	49
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	51

G. Metode Analisis Data	54
BAB IV PELAKSANAAN, ANALISI DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Orientasi Kanchah Penelitian.....	56
B. Persiapan Penelitian.....	57
1. Persiapan Administrasi.....	58
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	58
C. Pelaksanaan Penelitian.....	60
1. Hasil Uji Coba Skala Komunikasi Interpersonal.....	61
D. Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	63
1. Uji Normalitas.....	64
2. Uji Linearitas.....	65
3. Hasil Perhitungan Korelasi r <i>Product Moment</i>	65
4. Hasil Perhitungan Mean.....	66
a. Mean Hipotetik.....	66
b. Mean Empirik.....	66
c. Kriteria.....	67
E. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

TABEL I: Skala Linkert

TABEL II: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Komunikasi Interpersonal Sebelum uji coba

TABEL III: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Komunikasi Interpersonal Setelah uji Validitas.

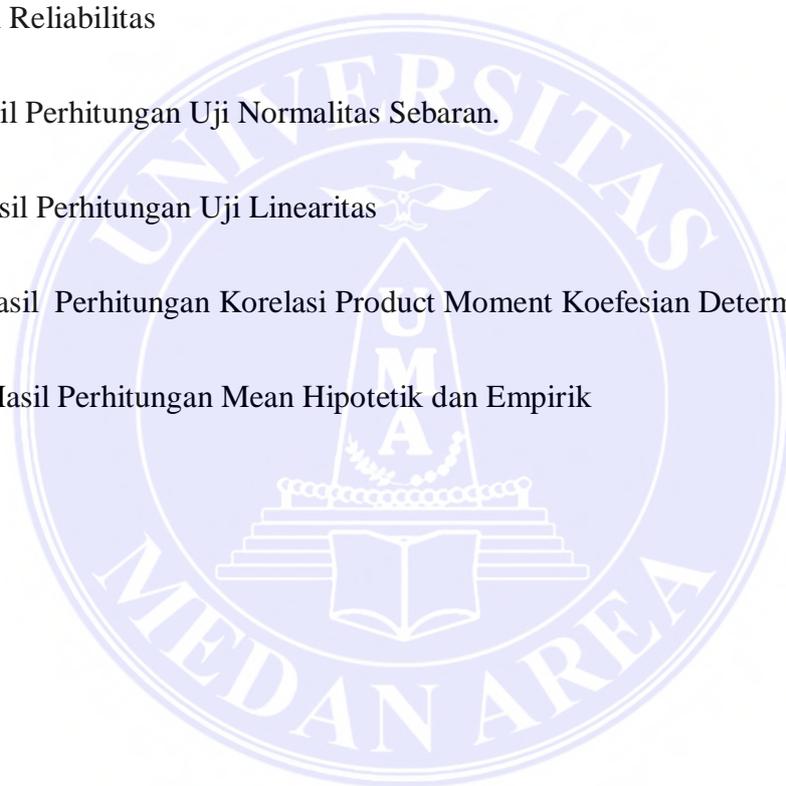
TABEL IV: Uji Reliabilitas

TABEL V: Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.

TABEL VI: Hasil Perhitungan Uji Linearitas

TABEL VII: Hasil Perhitungan Korelasi Product Moment Koefesian Determinan

TABEL VIII: Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: ALAT UKUR PENELITIAN

LAMPIRAN B: UJI VALIDITAS RELIABILITAS

LAMPIRAN C: UJI NORMALITAS DAN LINIER

LAMPIRAN D: UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN E: DOKUMENTASI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan sebutan BPSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1962 bentuk usaha dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara. Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, JL. Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar.

Karyawan merupakan kekayaan perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka digarda terdepan aktivitas perusahaan khususnya di Perbankan mungkin mengalami kendala yang cukup signifikan. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai dalam tugas mereka. Karyawan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian pembinaan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) perlu terus mendapatkan perhatian mengingat pengaruh karyawan yang sangat besar bagi suatu perusahaan.

Peningkatan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah, karena para nasabah sangat besar peranannya dalam

kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung eksistensi perusahaan Bank Sumut.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, Karyawan dalam menjalin hubungan dengan nasabah selalu berusaha agar menarik perhatian dan mempengaruhi nasabah tersebut, dimana unsur persuasif sedang berlangsung ketika seorang Karyawan mendekati diri dan meyakinkan nasabah agar tertarik menjadi nasabah Bank Sumut. Komunikasi yang dilakukan antara Karyawan dengan nasabah adalah komunikasi antar pribadi yang bersifat langsung melalui tatap muka. Keahlian para Karyawan dalam menjalankan perannya merupakan salah satu faktor sumber daya manusia yang harus benar-benar diperhatikan dalam suatu perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa apalagi jasa perbankan, karena biasanya karyawan seperti mereka di tempatkan langsung di garda terdepan untuk menarik nasabah baru.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam setiap kegiatan Organisasi Perusahaan, karena bagaimanapun secanggih-canggihnya teknologi yang digunakan tanpa adanya dukungan dari manusianya itu sendiri sebagai pelaksana kegiatan operasionalnya tidak akan mampu menghasilkan *output* yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan. Peran sumber daya manusia dalam organisasi sebenarnya sudah ada sejak dikenalnya organisasi sebagai wadah usaha bersama dalam mencapai suatu tujuan yang sama pula. Dengan berbagai macam individu yang ada di dalam organisasi perusahaan, dimana terdapat perbedaan dalam latar belakang seorang seperti pendidikan, motivasi, pengalaman, ekonomi, status, kebutuhan, harapan, dan lain sebagainya. Hal ini dapat menuntut pimpinan perusahaan untuk dapat mengelola dan memanfaatkan sedemikian rupa perbedaan itu sehingga tidak menghambat tujuan organisasi yang ingin dicapai.

Salah satu tujuan yang paling dasar adalah bagaimana ketika perusahaan dapat bertahan (*survive*) di tengah-tengah persaingan usaha yang semakin susah dan ketat, apalagi

persaingan di dunia perbankan ini cukup sulit karena adanya Bank milik BUMN serta Swasta yang cukup dikenal oleh para masyarakat. Kemampuan perusahaan agar dapat bertahan dimulai dengan terpenuhinya kebutuhan dan hak para karyawan dalam perusahaan tersebut, yakni gaji, disiplin kerja, motivasi kerja serta hubungan antara sesama karyawan dan juga hubungan para karyawan dengan atasan. Tetapi untuk mencapai agar perusahaan dapat bertahan, maka dibutuhkan kerjasama yang cukup baik antara pihak manajemen dengan Karyawan selaku pekerja di perusahaan tersebut.

Kerja sama yang terjalin baik antara perusahaan dengan para karyawan menggambarkan keharmonisan serta sinergi hubungan antara elemen-elemen yang terkandung pada perusahaan. Di satu sisi, perusahaan memiliki tujuan dan Karyawan memiliki harapan. Pencapaian tujuan bersama akan membuat perusahaan dapat bertahan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka untuk mencapai tujuan perusahaan, ke-dua elemen penting yang harusnya perlu diperhatikan, adalah manajemen dari pihak perusahaan/pelaku usaha dan para Karyawan bagian dari pihak tenaga kerja.

Meyer dan Allen (dalam As'd, 1997) mengatakan bahwa faktor manusia sangat penting dalam menjalankan suatu perusahaan, karena betapa sempurnanya rencana-rencana organisasi, pengawasan dan penelitiannya, bila karyawan tidak mempunyai minat dan kesenangan dalam menjalankan tugas, maka perusahaan tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Ditambahkan oleh Siagian (2002) bahwa pemahaman mengenai kondisi fisik dan psikis manusia dianggap penting. Agar pendayagunaan sumber daya manusia berlangsung dengan efektif. Dan Menurut M. Manullang, (2006) Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengontrolan dari *human resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Kajian dari karyawan selaku tenaga kerja mempunyai banyak komponen yang harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan, diantaranya adalah motivasi kerja, disiplin kerja,

stres kerja dan yang paling utama adalah produktivitas kerja pada Karyawan tersebut. Khusus mengenai produktivitas kerja merupakan suatu unsur penting di dalam sebuah organisasi atau unit kerja. Pembahasan mengenai produktivitas kerja di dalam Lingkungan kerja menjadi perhatian penting bagi semua pihak, baik sebagai bawahan maupun pimpinan sebagai atasan. Hal ini disebabkan karena produktivitas kerja berkaitan erat dengan keberhasilan suatu perusahaan apapun dan dimanapun.

International Labour Organization (ILO) yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan (2005) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber tersebut dapat berupa: Tanah, Bahan baku dan bahan pembantu, Pabrik, mesin-mesin dan alat-alat, serta Tenaga kerja.

Konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini (Kusnendi, 2003).

Muchdarsyah Sinungan (2005) juga mengisyaratkan dua kelompok syarat bagi produktivitas perorangan yang tinggi:Kelompok pertama:Tingkat pendidikan dan keahlian, Jenis teknologi dan hasil produksi, Kondisi kerja, Kesehatan, kemampuan fisik dan mental. Kelompok kedua:Sikap mental (terhadap tugas), teman sejawat dan pengawas, Keanekaragaman tugas,Sistem insentif (sistem upah dan bonus), Kepuasan kerja.

Sementara itu ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu

proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Oleh karena itu, selalu berorientasi kepada bagaimana berpikir dan bertindak untuk mendayagunakan sumber masukan agar mendapat keluaran yang optimum. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) (Kusnendi, 2003).

Dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumberdaya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.

Dengan meningkatnya sumber daya manusia, maka produktivitas kerja pasti akan meningkat. Pemberdayaan sumber daya manusia dapat dinyatakan sebagai unsur yang cukup strategik dalam organisasi atau perusahaan. Tidak ada pilihan bagi manajemen kecuali menerima pernyataan tersebut. Karena itu, pemberdayaan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang mendasar dan harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam suatu organisasi. Dengan meningkatkan sumber daya manusia, maka produktivitas kerja juga akan semakin meningkat (Siagian, 2002).

Permasalahan yang timbul mengenai produktivitas kerja ini merupakan suatu indikasi bahwa peranan manajemen sebagai pengelola sumber daya manusia diperlukan. Selain itu masih banyak karyawan Yang kurang paham mengenai *jobdesk* sehingga terjadi tumpang tindih pemberian tugas. Padahal apabila karyawan tersebut mengerti dan menguasai *jobdesk* pada bidangnya masing-masing maka hal itu akan dapat meningkatkan efektivitas dan target kerja akan tercapai. Oleh sebab itu sistem manajemen yang diberlakukan oleh perusahaan harus diupayakan dengan berorientasi pada upaya peningkatan produktivitas kerja para karyawan, khususnya karyawan di Bank Sumut.

Produktivitas kerja bisa menurun kemungkinan dapat disebabkan karena adanya persaingan yang tidak sehat, kecemburuan sosial antara sesama karyawan. Rendahnya produktivitas juga seringkali dikaitkan dengan tingkat pendidikan. Diasumsikan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat produkvtas yang mungkin dapat di hasilkan oleh karyawan tersebut.

Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal ini harus konsisten, diterapkan ke semua karyawan apalagi agar produktivitas terus meningkat. Dengan diterapkannya komunikasi interpersonal maka akan semakin baik hubungan antar karyawan sehingga produktivitas karyawan akan meningkat.

Mengingat manusia memiliki peran yang sangat besar dalam memajukan sebuah perusahaan, maka pemahaman akan segala keterbatasan dan kelebihan yang dimiliki manusia menjadi begitu penting. Contohnya, dalam suatu situasi di lingkungan kerja, satu tugas yang sama tetapi dikerjakan oleh orang yang berbeda, belum tentu dapat memberikan hasil yang sama pula. Ini menandai bahwa kemampuan setiap individu berbeda, tergantung kepada kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu itu sendiri. Pembahasan dalam penelitian ini terpaku pada salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, yakni faktor *internal* yang berkaitan dengan kondisi individu selaku karyawan. Faktor *internal* dimaksud adalah bagaimana kemampuan seorang karyawan dalam mengadakan komunikasi interpersonal.

Hal ini sependapat dengan yang di kemukakan oleh Handoko (2002) bahwa diantara berbagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah lingkungan kerja, kedisiplinan, komunikasi interpersonal dan kesehatan. Selain itu Menurut Simamora (2009) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja antara lain:Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan, Kualitas kerja adalah merupakan

suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas yang telah diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi *output*.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, penelitian ini meninjau faktor komunikasi yang terjadi dalam perusahaan. Hubungan yang kurang harmonis antara sesama karyawan ataupun antara karyawan dengan atasan, akan menciptakan suasana kerja yang buruk dan akan mengganggu produktivitas kerja. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis diperlukan komunikasi yang baik antara sesama karyawan dan karyawan dengan atasan maupun antara karyawan dengan para nasabah. Bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan adalah Komunikasi Interpersonal. Dalam hal ini terjadi komunikasi yang timbal balik yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Khusus mengenai komunikasi interpersonal antara Karyawan dengan nasabah. Kemampuan karyawan dalam mengadakan komunikasi interpersonal dengan baik terhadap nasabah menjadikan adanya suatu penyampaian informasi yang baik. Hal ini yang dapat menciptakan produktivitas kerja yang pada akhirnya akan mewujudkan tujuan perusahaan.

Terbentuknya gairah bekerja, disiplin dalam bekerja dan kerjasama di antara karyawan karena kesuksesan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh setiap karyawan tersebut, akan dapat menciptakan produktivitas kerja yang pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Manusia selalu berkomunikasi antara satu individu dengan individu lainnya, karena sesungguhnya manusia adalah makhluk sosial yang butuh interaksi antara satu dengan yang lainnya. Individu menghabiskan sebagian besar waktunya untuk

berkomunikasi satu sama lain, baik melalui tulisan maupun melalui percakapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedekatan antara satu individu dengan yang individu lainnya di dalam aktivitas apapun bergantung pada komunikasi yang terjadi antara keduanya (Rakhmat, 2000).

Komunikasi interpersonal yaitu interaksi antara dua orang dengan tujuan untuk terpenuhinya kebutuhan atau meraih hasil yang diharapkan (Rakhmat, 2000). Menurut, didalam komunikasi interpersonal itu sendiri terdapat orang yang menyampaikan pesan, pesan ini kemudian diterima oleh orang yang menerima pesan.

Komunikasi interpersonal memiliki dampak positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Komunikasi interpersonal dianggap efektif dan berhasil jika didalam komunikasi tersebut Pesan yang disampaikan oleh karyawan kepada nasabah dapat diterima secara tepat dan mudah dipahami oleh nasabah tersebut. Salah satu faktor penting yang menentukan kinerja seorang Karyawan adalah bagaimana kedua belah pihak yaitu antara karyawan dengan nasabah yang terlibat dalam komunikasi memiliki pandangan dan memaknai Pesan yang disampaikan oleh lawan komunikasinya dalam (De vito, 1989).

Begitu pentingnya komunikasi mendorong setiap pelaku usaha untuk dapat meraih sukses dan merebut pangsa pasar yang sebesar-besarnya dengan menutupi penghalang yang terbentang antara pihak pengusaha dengan masyarakat guna membina hubungan yang lebih baik. Khusus di bidang perbankan, persaingan antar bank kini semakin marak dan ditandai dengan banyaknya bermunculan bank-bank, baik bank nasional maupun bank asing yang berusaha memberikan pelayanan di bidang keuangan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu apabila Bank ingin bertahan di era globalisasi ini, maka dunia perbankan harus mampu tampil profesional, sehat dan punya daya saing kuat, serta daya tarik yang kuat pula.

Sebuah Bank dikatakan kuat jika memiliki kepercayaan dari nasabah, namun Sekuat apapun bank tersebut, jika nasabah kehilangan kepercayaan, Bank apapun itu dan dimanapun tempatnya di Bumi ini, serta siapapun pemiliknya tidak akan bertahan. Dalam hal ini bank harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu memenuhi kebutuhan nasabahnya dan juga berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah. Selain itu juga dibutuhkan komunikasi yang cukup efektif. agar dapat berkomunikasi yang efektif, selain melalui media massa, salah satunya dengan membentuk karyawan yang dapat menjadi jembatan untuk mempererat hubungan dengan pihak nasabah demi terciptanya opini publik yang menguntungkan perusahaan (Kasmir ,2005).

Sedangkan Tugas dan Fungsi Karyawan *Funding Sales Officer* yang menjadi subjek penelitian ini yang berada di bawah garis komando dari Pimpinan Seksi Pemasaran bertanggung jawab atas segala yang dikerjakan kepada bagian Seksi Pemasaran. Tugas dari Karyawan bagian *Funding Sales Officer* adalah memasarkan produk perbankan yang dimiliki oleh bank Sumut. Bagian *Funding* atau pendanaan bertugas menghimpun dana dari calon nasabah agar calon nasabah tertarik menggunakan produk penghimpunan bank. Bagian *Funding* (staff) akan bertugas untuk memindahkan data yang sudah didapat oleh Karyawan bagian *Funding sales Officer* ke database komputer serta akan menindaklanjuti form aplikasi yang diisi oleh calon nasabah.

Karyawan bagian *Funding sales Officer* inilah yang “menjemput bola” atau mendatangi calon nasabah yang akan menyimpan dananya di bank. Karyawan bagian *Funding sales Officer* biasanya akan langsung turun ke lapangan untuk mencari calon nasabah. Tempat yang dituju biasanya pusat – pusat keramaian seperti mall, kantor, pusat perbelanjaan, hingga pedesaan sekalipun. Semisal ketika ada seorang *Funding sales Officer* mendapatkan nasabah yang ingin meminjam dana Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebesar Rp.70.000.000 dengan masa pinjaman 12 bulan dengan setoran Rp.3.931.000 perbulan dan di

bagi dengan pengeluaran karyawan *Funding sales Officer* maka hasil dari yang di dapat berdasarkan pendapatan mereka di tambah bonus dari seorang nasabah yang meminjam dana KUR tersebut sang karyawan mendapat kan hasil Produktivitas sedang. Ini di buktikan dari hasil penilaian yang di dapatkan dan juga dari wawancara bersama salah seorang karyan *Funding sales Officer*.

Dari fenomena yang terlihat di tempat penelitian ini, masih terlihat beberapa orang Karyawan yang kurang mampu menggunakan komunikasi interpersonal kepada para nasabah, kepada karyawan lain, dan juga kepada atasan sehingga membuat Produktivitas menjadi rendah. Ada juga karyawan yang kurang mampu dalam mengadakan komunikasi interpersonal kepada nasabah. Hal ini diketahui dari komentar beberapa nasabah yang kecewa terhadap karyawan yang menunjukkan sikap tidak ramah, dan tidak mampu memberikan penjelasan tentang informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah. Kemudian juga ada beberapa karyawan bagian memiliki produktivitas kerja rendah Berdasarkan informasi bagian *Human Resources Development*.

Hal ini juga diperkuat dari laporan keuangan yang diberikan kepada peneliti. yang mana dalam satu tahun terakhir adanya penurunan jumlah Nasabah yang menyebabkan turunnya Jumlah pendapatan perusahaan. Hal ini lah Yang melatar belakangi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Sumut dengan judul: "Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan di Bank Sumut Kota Binjai ".

Peneliti melakukan penelitian di Bank Sumut Kota Binjai yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 16, Kartini, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara.

B. Identifikasi Masalah

Melihat pentingnya produktivitas kerja di perusahaan yang berdampak kepada keberhasilan perusahaan, maka dapat ditinjau dari beberapa faktor yang menjadi penyebab tinggi rendahnya produktivitas kerja pada karyawan ditentukan oleh Bagaimana kemampuan seorang karyawan dalam mengadakan komunikasi interpersonal, baik sesama karyawan, dengan atasan ataupun dengan para nasabah. Rendah atau buruknya kemampuan komunikasi interpersonal ini berdampak kepada produktivitas kerja seorang karyawan.

Berdasarkan fenomena yang dapat dilihat di tempat penelitian ini dilakukan, tidak sedikit karyawan yang kurang mampu dalam mengadakan komunikasi interpersonal kepada nasabah. Hal ini diketahui dari komentar beberapa nasabah yang kecewa terhadap karyawan yang menunjukkan sikap tidak ramah, dan tidak mampu memberikan penjelasan tentang informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah. Kemudian juga ada beberapa karyawan bagian memiliki produktivitas kerja rendah Berdasarkan informasi bagian *Human Resources Development*. Hal ini diperkuat dengan adanya laporan keuangan tahunan yang mengalami Penurunan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini menekankan terhadap masalah produktivitas kerja karyawan. Tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan ditentukan oleh faktor kemampuan karyawan tersebut dalam menggunakan komunikasi interpersonal. Produktivitas kerja adalah aktivitas fisik maupun psikologis yang dapat memproduksi hasil perusahaan sesuai standar yang sudah ditetapkan. Sementara itu, komunikasi interpersonal adalah Proses penyampaian pesan, informasi, pikiran, sikap tertentu antara dua individu. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Bank Sumut Divisi Pemasaran Bagian *Funding Sales Officer*.

D. Rumusan Masalah

Bentuk tolak dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: "Apakah Ada Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bank Sumut Kota Binjai ? "

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan juga menguji adanya Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bank Sumut Kota Binjai.

F. Manfaat Penelitian

A. Secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat dan juga memperkaya pengetahuan tentang bagaimana berkomunikasi yang baik dengan para nasabah agar tercapai hubungan kedekatan secara psikologis yang membuat nasabah tertarik dengan penawaran yang ditawarkan oleh Bank Sumut itu sendiri.

B. Secara praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para karyawan serta lembaga perusahaan yang ada di dalamnya untuk lebih memperhatikan kemampuan komunikasi interpersonal pada setiap karyawan. Hal ini sangat penting karena mengingat tingginya kemampuan komunikasi interpersonal berperan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Bank SUMUT

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan sebutan BPSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1962 bentuk usaha dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara. Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, JL. Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada taun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan digalakkanya program to be the best yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total asset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

Bank Sumut termasuk dalam jajaran Bank Pembangunan Daerah yang memiliki aset terbesar, saat ini asetnya telah mencapai 27 triliun dengan dukungan 200 unit kantor yang terdiri dari Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Cabang Pembantu, Cabang Unit Mikro serta payment point, dengan cakupan wilayah kerja hingga DKI Jakarta (Cabang Atrium Senen, Cabang Melawai dan Capem Cideng. Untuk mendukung layanan syariah, sejak tahun 2004 Bank Sumut juga telah membuka Unit Usaha Syariah yang saat ini telah memiliki 18 kantor cabang dan Capem dengan aset telah mencapai 1,5 triliun. Dalam rangka mendukung layanan jasa perbankan kepada masyarakat ATM bank Sumut juga telah bergabung dengan jaringan ATM Bersama, BANKCARD Malaysia, pembelian pulsa, pembayaran listrik, air dan berbagai macam jasa perbankan lainnya.

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakannya dimana hasil kerjanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya. Senada dengan hal tersebut menurut Undang-Undang No.14 Tahun 1969 tentang Pokok Tenaga Kerja, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Karimah, 2012).

B. Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Beberapa pengertian karyawan menurut para ahli. Menurut Hasibuan (dalam Karimah, 2012) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Subri (dalam Karimah, 2012) karyawan adalah penduduk

dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka.

Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2011)

Berikut sedikit tambahan mengenai teori tentang Karyawan Sonny Keraf , Karyawan merupakan pekerja profesional dan tidak bisa diganti begitu saja. Menurut KBBI, Karyawan adalah orang yang bekerja di lembaga seperti perusahaan, kantor, lembaga dll.” bekerja dengan mendapatkan gaji, sebagai pekerja atau karyawan.

Anwar Prabu Mangkunegara, Karyawan juga memiliki indikator sendiri dalam penilaiannya seperti yang dikatakan anwar prabu mangkunegara. Termasuk kuantitas dan kualitas, tanggung jawab dan pelaksanaan tugas.

Dalam hal ini, Bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang juga didorong oleh beberapa faktor pendukung dan cukup berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Faktor manusia adalah faktor yang memberikan pelayanan tersebut. Para karyawan bagian *Funding sales Officer* Bank yang melayani para nasabah juga harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, Karyawan bagian *Funding sales Officer* juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah baru ataupun lama.

Selanjutnya faktor Tersedianya sarana dan juga prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam pekerjaan. Sarana dan juga prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi yang sedang berkembang sesuai zaman.

Pada akhirnya, sarana dan juga prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang cukup

berkualitas. Kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang dan mendukung satu sama lain. Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005), antara lain sebagai berikut:

- a. Tersedianya Karyawan yang Baik. Kenyamanan pengunjung sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pengunjung sehingga pengunjung semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
- b. Mampu Berkomunikasi dengan Baik. Mampu berkomunikasi dengan baik artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pengunjung. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pengunjung. Selain itu, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- c. Berusaha Memahami Kebutuhan Pengunjung. Berusaha memahami kebutuhan pengunjung artinya para karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh para pengunjung. Karyawan yang lamban akan membuat pengunjung lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung secara cepat.
- d. Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pengunjung diharapkan para karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pengunjung.

C. Jenis-jenis Karyawan

Menurut Hasibuan (2000) ada beberapa jenis karyawan berdasarkan statusnya dalam sebuah perusahaan. Karyawan bisa dibedakan menjadi karyawan tetap dan

karyawan kontrak dilihat dari perjanjian kerjanya. Hasibuan (2000) menambahkan perjanjian kerja, adalah perjanjian antara pekerja dengan pembeli kerja, hak, dan kewajiban para pihak mulai saat hubungan kerja. Dalam perjanjian kerja juga harus jelas apakah hubungan kerja tersebut untuk waktu tertentu atau waktu tidak tentu.

Pasal 1 angka 14 UUD No. 13 tahun 2009 tentang ketenagakerjaan, UUK, perjanjian kerja adalah perjanjian antar pekerja atau buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban para pihak.

- a. Karyawan Tetap, adalah karyawan yang sudah mengalami pengangkatan sebagai karyawan perusahaan dan kepadanya diberikan kepastian akan keberlangsungan masa kerjanya.
- b. Karyawan Kontrak, merujuk pada UU No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Karyawan kontrak adalah pekerja yang memiliki hubungan kerja dengan pengusaha dengan berdasarkan pada perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT).

Ciri-ciri karyawan adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahperusahaan (Soedarjadi, 2009).

Sebagai karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan publik atau pelayanan jasa. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publik atau nasabah itu sendiri. Seperti hubungan antara karyawan dengan nasabahnya, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai

apa yang disarankan oleh karyawan yang telah memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi tersebut.

D. Kewajiban Karyawan

Dalam perusahaan karyawan memiliki kewajiban yang harus dijalankan, seperti:

a. Melaksanakan Pekerjaan dengan baik

Seorang karyawan dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan harus mengesampingkan masalah pribadinya dan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan hasil produksi yang optimal.

b. Kepatuhan pada Aturan Perusahaan

Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan adanya kewajiban itu harus dipatuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam perusahaan.

c. Menciptakan Ketenangan Kerja

Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenangan kerja di suatu lingkungan perusahaan. Dari ketiga kewajiban karyawan tersebut, diharapkan karyawan menjalankan tugasnya dengan baik agar tercapai tujuan dan mendapatkan hasil yang optimal.

E. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Menurut Edi Sutrisno (2010) produktifitas kerja didefinisikan sebagai berikut: “Produktifitas mempunyai arti ukuran nilai yang relatif atau ukuran yang ditampilkan oleh daya produksi, yaitu sebagai campuran dari produksi dan aktivitas yang digunakan sebagai

ukuran seberapa baik kita menggunakan sumber daya manusia dalam mencapai hasil yang diinginkan”.

Manusia sebagai salah satu sumber daya, memiliki peran yang cukup penting dalam dunia usaha. Dalam bekerja, suatu individu harus memiliki produktivitas dalam bekerja, karena pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan terletak pada tingkat produktivitas kerja itu sendiri. Peningkatan produktivitas produksi dapat dilakukan dengan cara melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan, sehingga masyarakat dapat menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri itu sendiri.

Menurut Sunyoto (2012) secara filosofis, produktivitas merupakan sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sedangkan Menurut Sutrisno (2009) seperti dikutip Suseno & Munir (2013) Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan atau output: input. Masukan sering dibatasi dengan masukan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik bentuk dan nilai.

Yuniarsih (2013), mengemukakan produktivitas kerja dapat diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam yang semakin singkat, maka dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitas mempunyai nilai tinggi, dan begitu pula sebaliknya. Sejalan dengan itu Tjutju Yuniarsih & Suwanto (2009) mengemukakan bahwa produktivitas kerja diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Dalam hal ini, bagaimana tenaga kerja mampu menyelesaikan pekerjaan dengan

menghasilkan output dalam waktu yang relative lebih singkat, dengan kata lain produktivitas akan dapat dicapai manakala proses produksi membutuhkan waktu yang lebih pendek.

Bedasarkan pengertian beberapa ahli di atas, maka dapat dinyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan seberapa baik kita menggunakan sumber daya manusia dalam mencapai hasil yang diinginkan dan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang) yang di targetkan dalam suatu Perusahaan ataupun Organisasi lainnya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja seseorang baik itu berasal dari dirinya maupun berasal dari luar dirinya. Menurut Wibowo (2011) pada dasarnya produktivitas kerja merupakan hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan.

Menurut Sutrisno (2015) ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu:

a. Pelatihan.

Latihan kerja dimaksud untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Karena dengan pelatihan berarti karyawan akan belajar untuk melakukan hal yang benar dan tepat.

b. Mental dan Kemampuan Fisik karyawan

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

c. Komunikasi antara Atasan dengan Bawahan

Hubungan antara atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan menurut Handoko (2002) adalah sebagai berikut:

a. Lingkungan kerja

Turunnya produktivitas kerja sering disebabkan oleh turunnya semangat dan kegairahan kerja karyawan dan salah satu faktor yang mempengaruhi gairah kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang bersih, teratur, sirkulasi udara yang baik dan sebagainya memberi pengaruh positif terhadap pekerjaan karyawan.

b. Kedisiplinan

Untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan maka kedisiplinan perlu ditegakkan. Pelaksanaan dari kedisiplinan ini dijalankan apabila tingkat kesejahteraan karyawan sudah tercapai.

c. Komunikasi

Terjadinya hubungan komunikasi yang harmonis antara karyawan dengan pimpinan sangat besar pengaruhnya terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan.

d. Kesehatan

Semakin baik kesehatan fisik perusahaan maupun fisik seseorang akan berpengaruh pada hasil kerja karyawan.

Beberapa pendapat ahli yang juga mendasar pada pengertian di atas, antara lain dikemukakan Payaman J. Simanjuntak (2007) yang menyatakan faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat digolongkan pada dua kelompok, yaitu:

- d. Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan.
- e. Berupa sarana pendukung yang meliputi: a). Lingkungan kerja (Produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan kerja). b) kesejahteraan karyawan (Manajemen dan hubungan industry).

Selanjutnya menurut Balai pengembangan produktivitas daerah dalam Umar (2009), mengatakan ada lima faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja, yaitu:

- a. Sikap kerja
- b. Tingkat ketrampilan
- c. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan
- d. Manajemen produktivitas
- e. Efisiensi tenaga kerja

Sementara itu Menurut Simamora (2009) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja antara lain:

- a. Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja meliputi Kemampuan dan keterampilan, komunikasi, lingkungan kerja, kedisiplinan, kesehatan, kualitas dan kuantitas kerja, manajemen, latihan, motivasi kerja, etos kerja, kesejahteraan karyawan, Sikap kerja, Tingkat ketrampilan, Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan Manajemen produktivitas, dan Efisiensi tenaga kerja.

3. Metode-metode Penilaian Produktivitas Kerja

Ada beberapa cara dalam melaksanakan penilaian produktivitas kerja karyawan, diantaranya seperti dikemukakan Dessler (2008), metode-metode dalam penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Skala Penilaian Grafik (Graphic Rating Scale Method) adalah sebuah skala yang mencatatkan sejumlah ciri-ciri (seperti kualitas dan kepercayaan) dan jangkauan nilai kinerja (dari tidak memuaskan sampai luar biasa) untuk setiap ciri.
- b. Metode Peringkat Alternasi (Alternation Ranking Method), dilakukan dengan cara membuat peringkat karyawan dari yang terbaik sampai yang terburuk pada satu atau banyak ciri.
- c. Metode Perbandingan Berpasangan (Paired Comparison Method) merupakan metode yang dilakukan dengan cara memberi peringkat pada karyawan dengan membuat peta dari semua pasangan karyawan yang mungkin untuk setiap ciri dan menunjukkan mana yang lebih baik dari pasangannya.

- d. Metode Distribusi Paksa (Forced Distribution Method) adalah sistem penilaian kinerja yang mengkalsifikasikan karyawan menjadi 5 hingga 10 kelompok kurva normal dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Manajer atau supervisor terlebih dahulu mengobservasi kinerja karyawan, kemudian memasukannya ke dalam klasifikasi karyawan.
- e. Metode Insiden Kritis (Critical Incident Method), dalam metode ini penilai membuat catatan yang berisi contoh-contoh kebaikan yang tidak umum dan tidak dilakukan dengan waktu yang pasti kemudian penilai mengulasnya dengan karyawan pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- f. Behaviorally Anchor Rating Scale (BARS) adalah metode penilaian kinerja yang membidik pada kombinasi insiden kritis dan peringkat (quantified ratings) dengan menggunakan skala yang menggambarkan secara spesifik tentang kinerja yang baik dan buruk.
- g. Management by Objectives (MBO), dilakukan dengan cara menetapkan tujuan spesifik setiap karyawan yang dapat diukur perkembangannya secara periodik.

Selanjutnya menurut Heidjacman dan Husnan(2002) metode penilaian produktivitas kerja secara garis besar dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu:

- a. Metode tradisional yang cukup mendasar atas satu pihak saja (biasa dilakukan oleh pimpinan saja) dengan menggunakan unsur-unsur judgement. Aspek yang dapat diukur meliputi karakteristik karyawan, sumbangan terhadap perusahaan serta gabungan dari kedua metode tradisional ini terdiri dari.
 - 1) *Rating*, ialah cara terbuka dan metode paling sederhana untuk menilai prestasi kerja, yaitu hanya dengan membandingkan karyawan satu dengan yang karyawan lainnya meliputi perbandingan prestasi kerja secara keseluruhan atau umum.

- 2) *Person to person comparison* (perbandingan karyawan dengan karyawan) penilaian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara karyawan dalam hal ini perlu dirancang terlebih dahulu skala untuk tiap-tiap faktor yang akan dinilai. Penilaian akan dibandingkan oleh suatu faktor dari seorang karyawan dengan karyawan pembanding.
 - 3) *Grading*, penilaian prestasi kerja karyawan dibandingkan dengan definisi dari masing-masing faktornya yang dinilai. Kadang-kadang metode ini dapat diubah menjadi penilaian dengan distribusi yang dipaksa (*forced distribution*), yg artinya tergolong karyawan ke dalam jenjang tertentu pada distribusi normal. Dalam hal ini penilaian hanya melakukan penilaian relatif diantara karyawan tersebut. Disamping untuk membandingkan dengan definisi masing-masing kategori.
 - 4) *Skala grafis*, penilaian akan dilakukan pada tiap-tiap faktor pendukung prestasi kerja dengan menggunakan cara mengklasifikasikannya ke dalam yang sudah ditetapkan secara bertingkat dari yang baik hingga yang kurang sekali.
 - 5) *Checklist*, penilaian prestasi kerja dilakukan dengan tingkah laku kerja karyawan. dengan menjawab “iya” dan “tidak” saja sifatnya lebih bersifat laporan tingkah laku kerja.
- b. Metode yang mengacu pada penetapan tujuan bersama yang dimna dengan manajemen berdasarkan sasaran (MBS), atau yang lebih dikenal dengan management by objektive (MBO). Adapun metode MBO merupakan suatu penentu bersama antara pimpinan dan bawahan, yang selanjutnya digunakan untuk sebagai pedoman penilaian dan diikuti dengan penilaian secara bersamaan terhadap pelaksanaan pekerjaan, jadi (MBO) disini merupakan suatu cara pengelolaan yang bukan sekedar cara penilaian kerja biasa.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja karyawan dapat dinilai dengan menggunakan metode tradisional, yang mendasar atas penilaian satu pihak saja (dilakukan oleh pimpinan) dan metode ini mengacu pada penetapan tujuan

bersama Yaitu dengan manajemen berdasarkan sasaran (MBS) atau yang lebih dikenal dengan management by objective (MBO).

F. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur sampai tidur lagi, sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi. Oleh karenanya kemampuan berkomunikasi interpersonal adalah suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia.

Deddy Mulyana dalam Suranto (2011) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya dengan apa yang dikatakan, yaitu bahasa yang digunakan, tapi bagaimana dikatakan misalnya *non-verbal* pesan yang dikirim, seperti nada suara dan ekspresi wajah. Ketika dua atau lebih orang berada di tempat yang sama dan menyadari kehadiran satu sama lain, maka komunikasi dikatakan langsung, tidak peduli seberapa halus atau disengaja (Hartley, 2001).

Carl I. Hovland dalam Effendy (2006) “*communication is the process to modify the behavior of others individuals*”. (komunikasi adalah proses mengubah perilaku oranglain). Definisi Hovland menunjukkan bahwa komunikasi merupakan kegiatan yang bersifat *continue* untuk mengubah perilaku orang lain. Tentu saja hal ini tidak bisa terjadi dalam setiap kegiatan komunikasi. Hanya komunikasi yang komunikatif-lah yang memungkinkan terjadinya proses perubahan perilaku oranglain.

Komunikasi Interpersonal merupakan *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini:

- a. Mengungkapkan perhatian kepada orang.
- b. Menemukan diri sendiri
- c. Menemukan dunia luar Dengan komunikasi interpersonal
- d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis Sebagai makhluk sosial.
- e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku.
- f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu.
- g. Menghilangkan kerugian akibat salah.
- h. Memberikan bantuan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka yang dilakukan antara dua orang atau lebih baik secara terorganisir maupun pada keramaian orang.

2. Komunikasi Dalam Organisasi

Desain sebuah organisasi seharusnya memungkinkan terjadinya komunikasi dalam lima arah yang berbeda: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, komunikasi diagonal, dan Komunikasi Eksternal. Karena arah-arrah komunikasi ini menghasilkan kerangka untuk terjadinya komunikasi organisasi.

Berikut ini arus komunikasi dalam organisasi menurut Ivancevich (2007):

- a. Komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi yang mengalir dari individu yang berada pada kedudukan lebih tinggi dalam hierarki organisasi kepada mereka yang berada pada kedudukan lebih rendah. Bentuk paling umum dari komunikasi ke bawah adalah instruksi

kerja, memo resmi, pernyataan kebijakan perusahaan, prosedur, manual kerja, atau publikasi perusahaan.

- b. Komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang mengalir pada individu dari hierarki kedudukan yang lebih rendah dalam struktur organisasi kepada mereka yang berada pada kedudukan yang lebih tinggi. Dalam situasi-situasi semacam ini, komunikator berada pada tingkat yang lebih rendah dalam hierarki organisasi daripada penerima pesan. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja.
- c. Komunikasi Horizontal, yaitu komunikasi yang terjadi lintas fungsi yang berbeda-beda dalam sebuah organisasi. Contoh bentuk komunikasi ini adalah komunikasi antara departemen produksi dan penjualan dalam sebuah organisasi bisnis dan komunikasi antara berbagai jurusan dalam sebuah fakultas di sebuah universitas. Komunikasi ini diperlukan demi terjadinya kordinasi dan integrasi dari berbagai fungsi organisasi yang beragam (Ivancevich 2007).
- d. Komunikasi Diagonal, yaitu komunikasi yang terjadi lintas fungsi dan lintas tingkatan dalam sebuah organisasi. Walaupun mungkin jenis komunikasi ini adalah jenis yang paling jarang digunakan dalam organisasi, komunikasi diagonal penting dalam situasi-situasi dimana para anggotanya tidak dapat berkomunikasi dengan efektif melalui jalur-jalur komunikasi yang konvensional. Contohnya, pengawas dalam organisasi besar dapat saja ingin melakukan analisis biaya distribusi. Salah satu dari bagian tugas tersebut dapat saja mengharuskannya meminta laporan khusus dari tenaga penjualan yang dikirimkan langsung kepada pengawas tersebut, alih-alih melalui jalur komunikasi yang biasanya melalui departemen pemasaran. Karena itu aliran komunikasi menjadi diagonal dan bukan vertikal atau horizontal. Dalam hal ini, jalur komunikasi diagonal dapat menjadi pilihan yang paling efisien dalam segi waktu dan usaha.

- e. Komunikasi Eksternal, organisasi seringkali berkomunikasi dengan pihak luar untuk mempresentasikan produk dan layanan, untuk menampilkan citra perusahaan yang positif, untuk menarik karyawan dan untuk mendapatkan perhatian.

3. Aspek-aspek Dalam Komunikasi Interpersonal

De Vito (dalam Sartika & Sulistyarningsih, 2012) mengatakan ada lima aspek agar komunikasi interpersonal menjadi efektif yaitu :

- a. Aspek Keterbukaan

Komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, mau mengungkapkan informasi tentang hal-hal yang biasanya disembunyikan selain itu adanya kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang tidak diam dan harus kritis. Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Dengan kata lain, keterbukaan berarti kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Sikap keterbukaan ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi dan tidak berkata bohong. Dengan keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

- b. Aspek Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang orang lain rasakan, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain (Suranto, 2011). Empati dapat dikomunikasikan baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, empati dapat dikomunikasikan dengan adanya konsentrasi yang terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian dan kedekatan fisik serta adanya keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai.

c. Aspek Sikap Mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

d. Aspek Sikap Positif

Individu yang melakukan komunikasi interpersonal harus bersikap positif dengan mengacu pada hal positif untuk diri sendiri dan orang lain serta memberikan pujian kepada orang lain. Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap yakni pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku yakni tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

e. Aspek Kesetaraan

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Tidak pernah ada posisi yang benar-benar setara dan sama secara utuh dalam berkomunikasi. Pastilah yang satu lebih kaya, lebih pintar, lebih muda, lebih pengalaman dan sebagainya. Tetapi kesetaraan yang dimaksud adalah berupa pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara. Agar membuat perbedaan karena ketidaksetaraan tersebut maka komunikasi harus bisa menghargai perbedaan yang ada dan tidak menjatuhkan posisi lawan bicara.

Spitzberg dan Cupach (dalam Setia, 2004) menjelaskan bahwa agar komunikasi interpersonal efektif dapat menerapkan model kompetensi. Model tersebut menawarkan lima kualitas efektifitas diantaranya yaitu:

a. Kepercayaan diri

Komunikator yang secara sosial memiliki kepercayaan bersikap santai, tidak kaku, fleksibel dalam suara dan gerak tubuh, tidak terpaku pada nada suara tertentu dan gerak suara tertentu. Sosok yang santai menurut riset, mengkomunikasikan sikap terkendali, status serta kekuatan. Ketegangan, kekakuan serta kecanggungan mengisyaratkan ketidak mampuan mengendalikan orang lain atau ia berada dalam kendali pihak luar.

b. Kebersatuan

Kebersatuan mengacu pada penggabungan antara komunikator dan komunikan, terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan. Komunikator yang memperlihatkan kebersatuan, mengisyaratkan minat dan perhatian. Bahasa yang menunjukkan kebersatuan umumnya ditanggapi secara positif. Kebersatuan menyatukan komunikator dan komunikan. Secara nonverbal, kebersatuan dapat diwujudkan dengan memelihara kontak mata, kedekatan fisik serta sosok tubuh yang terbuka meliputi gerak tubuh yang dipusatkan pada orang yang sedang diajak berinteraksi, pandangan yang terfokus, tersenyum dan perilaku lain yang mengisyaratkan minat komunikator untuk berinteraksi terhadap komunikan. Kebersatuan dikomunikasikan secara verbal dengan berbagai cara, misalnya: menyebut nama lawan bicara, memberikan umpan balik yang relevan, menggunakan kata ganti yang mencakup baik pembicara maupun pendengar, memusatkan perhatian pada kata-kata lawan bicara, serta menghargai pembicaraan orang lain.

c. Manajemen interaksi

Manajemen interaksi menekankan pada kedua pihak, masing-masing berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi. Menjaga peran sebagai pembicara dan pendengar, melalui gerakan mata, ekspresi vokal, gerakan tubuh dan wajah yang sesuai, saling memberikan kesempatan untuk berbicara merupakan keterampilan manajemen interaksi.

Penting untuk menyampaikan pesan verbal dan nonverbal yang saling berkesesuaian dan memperkuat. Pemantauan diri berhubungan secara integral dengan manajemen interaksi interpersonal. Pemantauan diri merupakan manipulasi citra yang ditampilkan kepada pihak lain. Pemantauan diri yang cermat selalu menyesuaikan perilaku mereka menurut umpan balik dari pihak lain untuk mendapatkan efek yang paling menyenangkan.

d. Daya pengungkapan atau ekspresi

Daya pengungkapan atau ekspresi menekankan pada keterampilan mengkomunikasikan keterlibatan tulus dalam interaksi interpersonal. Daya ekspresi sama dengan keterbukaan dalam hal penekanannya pada keterlibatan, contohnya ekspresi bertanggungjawab atas pikiran dan perasaan, mendorong umpan balik yang relevan, dan keterbukaan pada orang lain.

e. Orientasi ke pihak lain

Orientasi mengacu pada kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan komunikasi selama terjadi interaksi. Orientasi tersebut mencakup pengkomunikasian perhatian dan minat terhadap apa yang dikatakan komunikasi. Komunikator yang berorientasi pada pihak lain melihat situasi dan interaksi dari sudut pandang lawan bicara dan menghargai perbedaan pandangan.

Suryanto (2015) menjelaskan beberapa syarat yang perlu diperhatikan oleh seorang komunikator yaitu sebagai berikut:

- a. Memiliki kedekatan dengan khalayak.
- b. Memiliki kesamaan dan daya tarik sosial serta fisik.
- c. Kesamaan yang meliputi gender, pendidikan, umur, agama, latar belakang sosial, ras, hobi dan kemampuan bahasa.
- d. Memiliki dan dikenal kredibilitasnya dan otoritasnya.

- e. Pandai dalam cara penyampaian pesan.
- f. Dikenal status, kekuasaan dan kewenangannya.

Sedangkan Kotler (2000) menjelaskan ada tiga faktor yang dapat melandasi kredibilitas komunikator, diantaranya yaitu:

a. Keahlian

Keahlian merupakan kemampuan khusus yang dimiliki oleh komunikator untuk mendukung pesan yang disampaikan. Contohnya: apabila seorang akunting membicarakan masalah keuangan perusahaan akan lebih dipercaya dibandingkan yang berbicara adalah bagian humas.

b. Kelayakan untuk dipercaya

Kelayakan untuk dipercaya berkaitan dengan anggapan atas tingkat obyektivitas dan kejujuran sumber pesan itu. Teman lebih dipercaya dibandingkan orang yang belum dikenal, dan orang yang tidak dibayar untuk merekomendasikan sesuatu dianggap lebih dapat dipercaya daripada orang yang dibayar.

c. Kemampuan untuk disukai

Kemampuan untuk disukai menunjukkan daya tarik sumber di mata komunikan. Sifat-sifat seperti terus terang, humoris, dan apa adanya membuat komunikator lebih disukai. Kelayakan untuk dipercaya adalah lebih utama dari ketiga hal tersebut. Apabila seseorang memiliki sikap yang positif terhadap komunikator dan pesan, atau sikap yang negatif terhadap keduanya, maka terjadilah keadaan yang dinamakan keadaan kongruen. Perubahan sikap akan terjadi searah dengan bertambahnya jumlah kesesuaian antara kedua evaluasi tersebut. Prinsip kongruen menjelaskan bahwa komunikator dapat menggunakan citra baiknya untuk mengurangi sikap negatif terhadap suatu pesan tetapi dalam proses tersebut komunikator mungkin kehilangan penghargaan dari komunikan.

Menurut Lunandi (1994) ada empat aspek yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal diantaranya yaitu :

a. Citra diri (*self-image*).

Setiap manusia mempunyai gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Gambaran itulah yang menjadi penentu bagi apa yang dilihatnya, didengarnya, bagaimana penilaiannya terhadap segala yang berlangsung di sekitarnya. Dengan kata lain, citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya. Seperti ayah-bunda, guru, atasan. Melalui kata-kata maupun komunikasi tanpa kata (perlakuan, pandangan mata dan sebagainya) dari orang lain ia mengetahui apakah dirinya dicintai atau dibenci, dihormati atau diremehkan, dihargai atau direndahkan. Citra diri sebagai seseorang yang lemah akan terlihat pada komunikasinya dengan orang lain. Sukar berbicara bebas, sulit mengatakan isi hati dan pikiran, ataupun yang terjadi sebaliknya.

b. Citra pihak lain (*The image of the others*).

Selain citra diri, citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Pihak lain, yakni orang yang diajak berkomunikasi, mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikasi lancar, jelas, tenang. Dengan orang yang lainnya tahu-tahu jadi gugup, sukar menemukan kata-kata yang tepat dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi itu dirasakan campur tangan ataupun umpan balik antara citra diri dan citra pihak lain.

c. Lingkungan fisik.

Faktor ini punya pengaruh pada komunikasi. Bagaimanapun orang yang suka berteriak pada waktu berada di rumah sendiri, ia lebih banyak berbisik di tempat beribadah. Sekalipun orang yang diajak berkomunikasi itu sama (misal anak sendiri). Di tempat

kerja, ia berkomunikasi dengan gaya lain. Memang tingkah laku manusia berbeda dari suatu tempat ke tempat yang lain. Karena setiap tempat mempunyai norma sendiri yang harus ditaati.

d. Lingkungan sosial.

Lingkungan sosial merupakan proses komunikasi yang terjadi pada situasi ataupun orangnya bila situasi atau orangnya berbeda akan menyebabkan terjadinya proses komunikasi yang berbeda pula. Pakaian, tingkah laku dan bahasa pada jamuan para cendikiawan di hotel besar tentunya tidak sama dengan yang dipakai pada pesta pernikahan pembantu rumah tangga di kampung. Perlu dikemukakan, bahwa sebagaimana lingkungan (fisik dan sosial) mempengaruhi tingkah laku dan cara berkomunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain. Penting untuk memahami garis-garis atraksi dan penghindaran dalam sistem sosial agar mampu diramalkan darimana pesan akan muncul, kepada siapa pesan itu akan mengalir dan lebih lagi bagaimana pesan akan diterima. Berarti dengan mengetahui siapa tertarik kepada siapa atau siapa menghindari siapa, seseorang dapat meramalkan arus komunikasi interpersonal yang akan terjadi. Semakin seseorang tertarik kepada orang lain makin besar kecenderungan seseorang berkomunikasi dengan orang tersebut. Kesukaan kepada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang disebut sebagai atraksi interpersonal.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang terdapat dalam komunikasi interpersonal antara lain didasari pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan. Komunikasi Interpersonal sebagian besar juga terbentuk dari citra diri (self image), citra pihak lain (the image of the other), lingkungan

fisik, dan lingkungan sosial yang pada akhirnya menimbulkan daya tarik seseorang dalam berkomunikasi.

G. Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Produktivitas Kerja

Keterampilan pimpinan dan Karyawan berkomunikasi dalam berbagai bentuk akan menentukan keberhasilan perusahaan terutama di perbankan dalam mencapai tujuan bisnis. Komunikasi yang buruk dalam perusahaan bisa merusak hubungan perusahaan dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Rusaknya hubungan dengan berbagai pihak akan merugikan perusahaan. Misalnya, para Karyawan sering melakukan kesalahan.

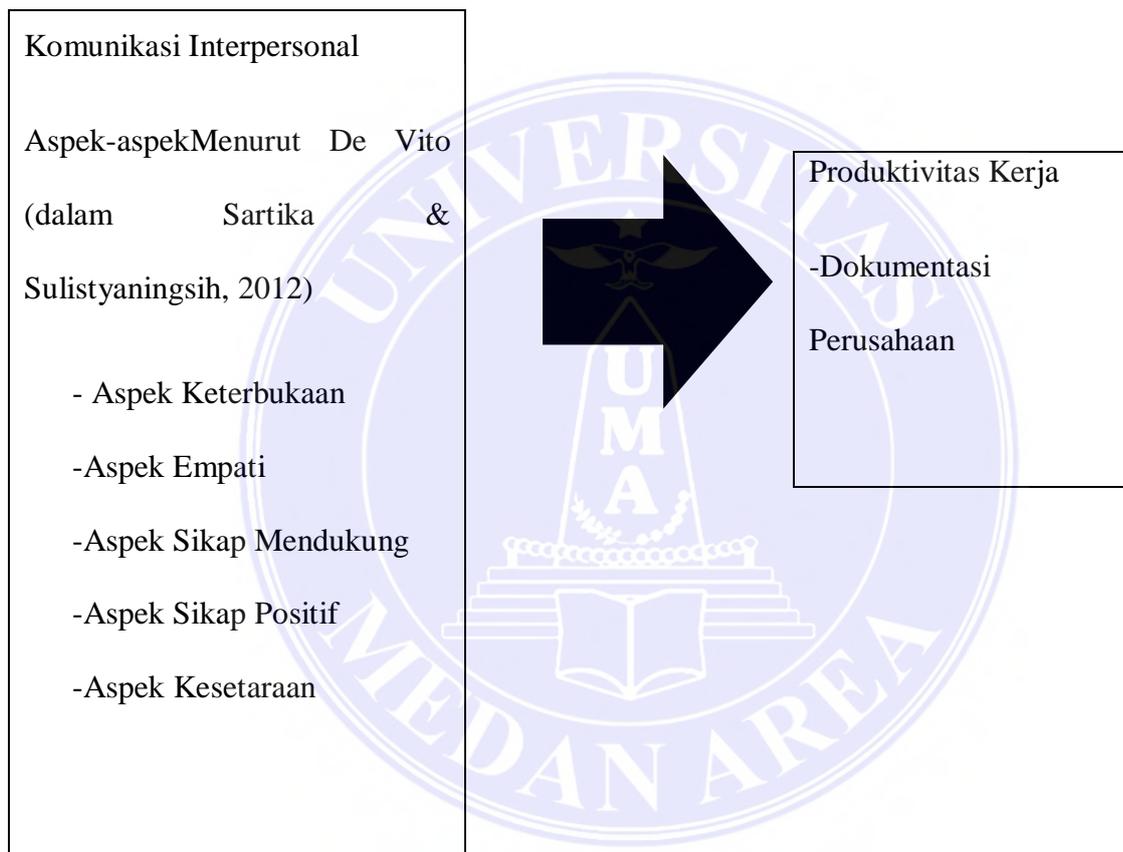
Hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan merupakan salah satu pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja karyawan. Selain hubungan antara karyawan dan atasan, hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan lainnya harus baik. Komunikasi horizontal mampu meningkatkan koordinasi antar bagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Adanya komunikasi interpersonal yang terjalin antara sesama karyawan, antara karyawan dengan atasan dan antara karyawan dengan nasabah akan dapat berkorelasi dengan produktivitas kerja karyawan. Memiliki kemampuan yang tinggi dalam komunikasi interpersonal berarti karyawan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan juga kesetaraan.

Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan atau *output*, *input*. Masukan sering dibatasi dengan masukan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik bentuk dan nilai. Manusia sebagai salah satu sumber daya, memiliki peran yang cukup penting dalam dunia usaha. Dalam

bekerja, suatu individu harus memiliki produktivitas dalam bekerja, karena pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan terletak pada tingkat produktivitas kerja itu sendiri. Peningkatan produktivitas produksi dapat dilakukan dengan cara melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan, sehingga masyarakat dapat menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri itu sendiri.

H. Kerangka Konseptual



I. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Terdapat hubungan yang positif antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja. Yang artinya semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal, maka semakin rendah pula produktivitas kerja.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam kegiatan penelitian, kerangka atau rancangan penelitian merupakan unsur pokok yang harus ada sebelum proses penelitian dilaksanakan. Karena dengan sebuah rancangan yang baik pelaksanaan penelitian menjadi terarah, jelas, dan maksimal.

Terkait dengan penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian korelasional kuantitatif, yaitu sebuah penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara dua variabel (Arikunto,2006).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel Bebas : Komunikasi Interpersonal
2. Variabel Terikat : Produktivitas Kerja

C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka yang dilakukan antara dua orang atau lebih baik secara terorganisir maupun pada keramaian orang. komunikasi interpersonal diukur dengan menggunakan skala komunikasi interpersonal yang disusun berdasarkan aspek-aspek komunikasi interpersonal yaitu: sikap pada keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan individu kepada individu lain yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi skor yang didapat maka semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal dimiliki karyawan, dan sebaliknya semakin rendah

skor pada skala komunikasi interpersonal maka semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan.

2. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja merupakan seberapa baik kita menggunakan sumber daya manusia dalam mencapai hasil yang diinginkan dan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik dalam suatu jangka tertentu. Data mengenai produktivitas kerja ini diungkapkan dengan menggunakan data dokumentasi yang ada pada perusahaan. Semakin tinggi pendapatan yang diperoleh pada setiap karyawan maka semakin tinggi produktivitas kerja sebaliknya Semakin rendah rendah pendapatan yang diperoleh maka semakin rendah produktivitas kerja.

D. Subjek Penelitian

Populasi Merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti. oleh peneliti untuk diteliti (Malhotra : 1996). Dengan demikian, populasi merupakan seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan Sedangkan subjek penelitian menurut Arikunto (2007) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya dalam penelitian, subjek penelitian harus di tata sebelum penelitian siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian ini adalah Karyawan Divisi Pemasaran bagian *Funding sales Officer* Bank Sumut yang berjumlah 46 orang Mengingat jumlah populasi yang relatif sedikit, maka penelitian ini akan menggunakan seluruh jumlah populasi. hal ini sesuai dengan Pendapat yang dikemukakan arikunto (2006) yang menyatakan bahwa apabila jumlah populasi dibawah 100, maka sebaiknya diambil semua sebagai subjek penelitian dan sistem ini dikenal dengan penelitian populasi atau total sampling.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode dokumentasi dan skala ukur.

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi maksudnya digunakan untuk mengungkap produktivitas kerja para Karyawan bagian *Funding sales Officer*, di mana hal-hal yang dinilai melalui *database management*. Penilaian produktivitas kerja karyawan ini dilakukan tiap semester. Penilaian diberikan dalam bentuk angka pendapatan mereka. selanjutnya diperoleh nilai total setiap pendapatan masing-masing karyawan bagian *Funding sales Officer*. Kemudian nilai total masing-masing karyawan bagian *Funding sales Officer* dibagi dengan jumlah aspek yang dinilai yang ada di *database management*, dari sini diperoleh nilai rata-rata produktivitas karyawan per satu semester. Pejabat yang diberikan kewenangan dalam menilai adalah bagian *Human Resources Development (HRD)*.

2. Skala

Selanjutnya metode skala digunakan dengan cara menyebarkan skala ukur yang berisi daftar pernyataan yang telah ditetapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga subjek penelitian dapat mengisinya dengan mudah. Sebelum digunakan pada penelitian yang sebenarnya, skala ukur tersebut perlu diujicobakan terlebih dahulu.

Dari hasil uji coba selanjutnya dianalisis secara statistik untuk memperoleh nilai validitas dan reliabilitas alat ukur. alat ukur yang telah memenuhi kualifikasi validitas dan reliabilitas inilah yang digunakan dalam penelitian dengan asumsi bahwa alat ukur tersebut secara tepat dapat mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan serta konsisten dalam pengukurannya.

Komunikasi interpersonal diukur dengan menggunakan skala komunikasi interpersonal dan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berdasarkan pada aspek-aspek komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh De Vito (dalam Sartika & Sulistyarningsih, 2012) yaitu: aspek keterbukaan, aspek empati, aspek sikap mendukung, aspek sikap positif, aspek kesetaraan yang ada dalam organisasi.

Skala di atas disusun berdasarkan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban, yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap butir pernyataan yang disusun dibuat dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penilaian butir *favourable* bergerak dari nilai empat untuk jawaban “SS”, nilai tiga untuk jawaban “S”, nilai dua untuk jawaban “TS” dan nilai satu untuk jawaban “STS”. Sedangkan untuk item yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban Setuju (S) diberi nilai 2, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 4.

Tabel I
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
- Sangat Setuju	4
- Setuju	3
- Tidak Setuju	2
- Sangat Tidak Setuju	1

Untuk menguji apakah instrumen yang diukur cukup layak

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Sebelum sampai pada pengolahan data, yang akan diolah nanti haruslah berasal dari alat ukur yang mencerminkan fenomena apa yang diukur. Untuk itu perlu dilakukan analisis butir (validitas dan reliabilitas).

3. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan (mampu mengukur Apa yang hendak diukur) dan kecermatan suatu instrumen pengukur melakukan fungsi ukurnya, Yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subjek yang satunya dengan yang lain.

Rumus yang digunakan dalam mencari validitas adalah penggunaan korelasi *product moment* dari Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{\{\sum x\}\{\sum y\}}{N}}{\sqrt{\left[\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right] \left[\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right]}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total

$\sum x$ = Jumlah skor keseluruhan subjek tiap butir

$\sum y$ = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor Y

N = Jumlah Subjek

Nilai korelasi yang telah didapat dari teknik korelasi *product moment* di atas sebenarnya masih perlu dilakukan pengkolerasian karena kelebihan bobot, artinya indeks korelasi *product moment* tersebut masih kotor dan perlu dibersihkan. alasannya adalah karena nilai-nilai butir menjadi komponen skor total.

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan:

- r_{bt} = Angka korelasi setelah dikoreksi
 r_{xy} = Angka korelasi sebelum dikoreksi
 SD_x = Standart deviasi skor total
 SD_y = Standart deviasi skor butir

B. Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas dapat juga dikatakan kepercayaan, kejegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah. Skala yang akan diestimasi reliabilitasnya dalam jumlah yang sama banyak. Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left[\frac{1 - S_1^2 - S_2^2}{S_x^2} \right] = 2 [1 - S_1^2 - S_2^2 / S_x^2]$$

Keterangan:

- S_1^2 dan S_2^2 = Varians skor belahan 1 dan Varians skor belahan 2
 S_x^2 = Varians skor skala

G. Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson, yaitu teknik analisis statistik untuk menguji hipotesis yang bertujuan untuk melihat hubungan antara kemampuan komunikasi interpersonal (variabel bebas X) dengan produktivitas kerja (variabel terikat Y). rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X) \sum Y}{N}}{\sqrt{\left\{(\sum X^2) - \frac{(\sum X)^2}{N}\right\} \left\{|\sum Y^2| - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel bebas dengan variabel terikat
- $\sum XY$ = Jumlah hasil kali antar skor variabel bebas dengan skor variabel terikat
- $\sum X$ = Jumlah skor variabel X
- $\sum Y$ = Jumlah skor variabel Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel Y
- N = Jumlah Subjek

Sebelum data dianalisis dengan teknik korelasi *product moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu:

1. Uji normalitas, yaitu: untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji linieritas, yaitu: untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan Variabel terikat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berpedoman pada hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja. Hasil ini dilihat dari koefisien korelasi r *Product moment Pearson* $r_{xy} = 0,504$ dengan signifikan $p = 0.000 < 0,050$. Dari hasil penelitian ini, maka dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi produktivitas kerja, dan sebaliknya semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal, maka semakin rendah produktivitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.
2. Komunikasi interpersonal memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja sebesar 25,4%. Hal ini berarti bahwa masih terdapat 74,6% pengaruh dari faktor lain terhadap produktivitas kerja, dimana faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti, kualitas dan kuantitas kerja, kerjasama, kepribadian, keterampilan, kepemimpinan, keselamatan kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kehadiran atau absensi, kesetiaan, ketangguhan dan prestasi kerja.
3. Komunikasi interpersonal para karyawan bagian *Funding sales Officer* berada pada kategori sedang. Hal ini diketahui dengan melihat perbandingan antara mean hipotetik dengan mean empirik. Mean hipotetik penelitian ini adalah sebesar 120, mean empiriknya 138,67 dan besarnya bilangan SD 10,527.
4. Produktivitas kerja pada karyawan bagian *Funding sales Officer* berada pada golongan atau level sedang. Hal ini disesuaikan dengan norma yang berlaku pada Bank Sumut.

B. Saran

Melihat hasil-hasil yang telah diperoleh, maka berikut ini beberapa saran yang dapat diberikan, antara Lain:

1. Sara Kepada Karyawan Bagian *Funding sales Officer*

Komunikasi interpersonal sangat penting untuk dimiliki, khususnya bagi karyawan bagian *Funding sales Officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah baik itu nasabah baru maupun nasabah lama agar dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengadakan komunikasi interpersonal, baik kepada sesama karyawan, dengan atasan juga terutama dengan para nasabah.

2. Saran Kepada Bank Sumut

Disarankan agar mengadakan upaya meningkatkan kemampuan karyawan, terutama bagian *Funding sales Officer* dalam hal komunikasi interpersonal. *Training* maupun *out bound*, dapat menjadi salah satu solusi bagi karyawan bagian *Funding sales Officer* yang kurang mampu mengadakan komunikasi interpersonal. Training produktivitas kerja bisa dilakukan dengan cara mengasah kembali kerja para karyawan bagian *Funding sales Officer* seperti diadakan pengenalan kembali produk-produk yang ditawarkan perusahaan kepada nasabah, memberi pengetahuan-pengetahuan baru terhadap dunia perbankan dan lain-lainnya.

3. Kepada Peneliti Berikutnya

Sebuah penelitian diharapkan dapat menjawab pertanyaan dari suatu permasalahan. Penelitian ini, mungkin saja memiliki kekurangan. Oleh sebab itu kepada peneliti berikutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini diharapkan dapat melakukan perbandingan dengan bank-bank yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. 1995. *Psikologi Industri*, Edisi Ke-5. Yogyakarta: Liberty.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- DeVito, J. A. (1997). *Komunikasi antar manusia*. Jakarta: Professional Books.
- Dessler, Gary. 2013. *Human Resource Management*, 13th Edition. London: Pearson Prentice Hall Inc.
- DeVito, J. A. (2012) *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta, Karisma Publishing,
- Gouzali Saydam. (2008). *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu pendekatan. Mikro*. Jakarta: Djambaran.
- Handoko. T, Hani, (2010). “*Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*” Yogyakarta: Diterbitkan Oleh BPF.
- Harlie, M. 2010. *Pengaruh Disiplin kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan*”. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 11 No. 2, Oktober 2010; 117-124.
- Hasibuan, Melayu sp (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Hazairin Habe. 2012. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Penempatan Karyawan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada CV. Organik Agro Sistem (OASIS) di Bandar Lampung. Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol.2. No.1.
- Hovland, C.I & W. Weiss, *The influence of Source Credibility on Communication Effectiveness*, *POQ*, 15, 1951.
- Husnan, TH. 1984. *Managemen Personalia*. Yogyakarta. Yayasan Penerbitan Fakultas Ekonomi UGM.
- <https://www.banksumut.co.id/> . Di akses pada tanggal 05 Juli 2020
- <https://www.kitapunya.net/funding-officer/> . Di akses pada tanggal 12 juni 2021
- <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/psikologia/article/viewFile/7657/3247>. Di Akses 15 Juni 2021.

<https://tugaskaryawan.com/tugas-funding-officer/> Di akses pada tanggal 12 juni 2021.

Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael E. Matteson. 2007. *Organizational Behavior and Management*. New York: McGrawHill

J. Simanjuntak, Payaman,dalam pajar 2007 *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

Juliandi Azuar, Iran dan Saprial Manurung (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press.

Kartini Kartono. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Rajawaligrafindo Persada.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Kotler, Phillip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks

Kusnendi dkk. 2003 *Ekonomi Sumber Daya Manusia dan Alam*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Lunandi, A.G. (1994). *Komunikasi Mengenai: Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta, Kanisius.

Mangkunegara,AA.Anwar Prabu.(2017).*Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi 11 Bandung: Remaja Rosdakarya.

Malayu S. P. Hasibuan. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masagung.

Manullang, M. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Miftah, Thoha. (2013). *Prilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo .

Rakhmat, J. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.

Robbins, S. P. 1990. *Organizational Behavior Konseph , Countroversies, Aplication Eight Edition*. Prentice Hall Internasional.

- Rivai, Viethzal. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kesatu, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sinungan, M. 2000. *Produktivitas dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto Sastrohadiwiry, 2008, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, edisi. 2*, Jakarta, PT. Bumi Aksara,
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. 2002. *Interpersonal skills*. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *Handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spitzberg, B.H., & Cupach.W.R. 1984. *Interpersonal Communications Competence*. Beverly Hills. CA: Sage
- Steers, R.M. & Porter, L.W. 1983. *Motivation and work Behavior*. Hill Companies: McGraw
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetak kedua bela. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Teori Kuesioner dan Analisa Data Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Edisi Pertama: Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta. Edisi 4:kecana Prenada Media Grop.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Wexley, K.N and Yukl, G.A. 1997. *Organizational Behavior and Personal Psychology*. Illionis. Richard and Irwin. Inc.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Yuniarsih, Tjujtu dan Suwanto. 2009; *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta. Bandung

LAMPIRAN A

ALAT UKUR PENELITIAN

Data Identitas Diri

Isilah data-data berikut ini dengan keadaan diri saudara :

Nama :

Jabatan :

Masa kerja :

Petunjuk Pengisian Skala

Skala ini digunakan untuk mengukur komunikasi interpersonal anda terhadap organisasi. untuk itu diharapkan anda mengisinya secara benar. Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

SS : Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

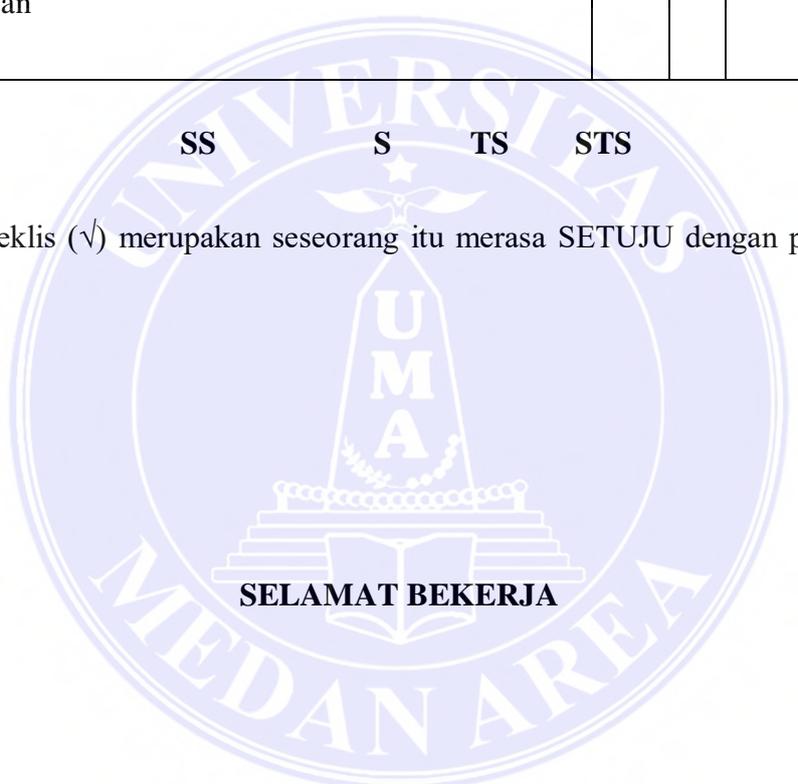
STS : Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban dengan cara memberikan tanda ceklis (✓) pada lembar jawaban yang tersedia. Contoh nya ada dibawah ini :

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya sering merasa ngantuk apabila ditugaskan kelapangan				

SS S TS STS

Tanda ceklis (✓) merupakan seseorang itu merasa SETUJU dengan pernyataan yang diajukan.



Skala Komunikasi Interpersonal

No.	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Setiap selalu bertemu dengan pimpinan, saya cenderung yang memulai pembicaraan.	SS	S	TS	STS
2.	Rasanya cukup baik diam jika pimpinan memiliki masalah.	SS	S	TS	STS
3.	Saya tidak dapat menahan kesedihan jika rekan kerja berada dalam kesulitan.	SS	S	TS	STS
4.	Saya keberatan jika diminta selalu mendampingi rekan kerja.	SS	S	TS	STS
5.	Saya akan memberi saran-saran yang membantu kepada rekan kerja yang merasa kesulitan dalam mengambil sebuah keputusan.	SS	S	TS	STS
6.	Saya merasa memberikan pendapat tidak berguna bagi rekan kerja saya karena orang nya keras kepala.	SS	S	TS	STS
7.	Ketika sudah menjadi keputusan pimpinan, maka saya harus menghargainya.	SS	S	TS	STS
8.	Saya akan berusaha mencoba merubah keputusan yang sudah di buat oleh pimpinan.	SS	S	TS	STS
9.	Saya menilai bahwa saya kepada rekan kerja saling membutuhkan satu sama lain.	SS	S	TS	STS
10.	Menurut saya, rekan kerja membutuhkan saya jika ada perlunya saja.	SS	S	TS	STS

11.	Saya akan meminta maaf kepada pimpinan terlebih dulu jika saya membuat kesalahan.	SS	S	TS	STS
12.	Saya merasa cukup asing apabila rekan kerja bersikap diam seharian.	SS	S	TS	STS
13.	Saya akan membantu agar kesulitan yang di alami rekan kerja dapat berkurang.	SS	S	TS	STS
14.	Percuma saya peduli kepada rekan kerja, karena belum tentu bersikap seperti saya.	SS	S	TS	STS
15.	Apabila rekan kerja memiliki masalah, maka saya di jadikan tempat mencurahkan isi hati.	SS	S	TS	STS
16.	Saya keberatan apabila rekan kerja ingin menang sendiri.	SS	S	TS	STS
17.	Saya menyadari kelemahan yang saya miliki.	SS	S	TS	STS
18.	Saya terkadang belum mengetahui kekurangan yang ada pada diri saya sendiri.	SS	S	TS	STS
19.	Saya menerima jika rekan kerja memberikan masukannya kepada saya.	SS	S	TS	STS
20.	Berat bagi saya untuk menerima setiap masukan dari rekan kerja saya.	SS	S	TS	STS
21.	Saya siap mendengar setiap keluhan yang disampaikan oleh rekan kerja saya.	SS	S	TS	STS
22.	Keluhan yang disampaikan rekan kerja hanya menambah beban kerja saya.	SS	S	TS	STS

23.	Saya merasakan kesedihan yang dialami rekan kerja yang sedang memiliki masalah.	SS	S	TS	STS
24.	Saya tidak peduli kesedihan yang dimiliki oleh rekan kerja.	SS	S	TS	STS
25.	Saya selalu optimis setiap hal yang mendukung pekerjaan saya.	SS	S	TS	STS
26.	Rekan kerja saya jarang mendukung saya apabila saya memiliki masalah.	SS	S	TS	STS
27.	Saya bersemangat apabila ada tugas yang dibebankan kepada saya.	SS	S	TS	STS
28.	Saya tidak konsisten dalam bekerja.	SS	S	TS	STS
29.	Saya memperlakukan setiap rekan kerja sama satu sama lainnya.	SS	S	TS	STS
30.	Saya merasa diri saya lebih baik daripada orang lain	SS	S	TS	STS
31.	Saya senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan rekan kerja.	SS	S	TS	STS
32.	Saya merasa tidak senang dan menutup diri apabila rekan kerja berkomunikasi denga saya.	SS	S	TS	STS
33.	Saya akan merasa kehilangan apabila rekan kerja tidak ada ada kabar dalam beberapa hari.	SS	S	TS	STS
34.	Saya akan biasa saja ketika rekan kerja tidak hadir di tempat kerja.	SS	S	TS	STS
35.	Ketika rekan kerja naik jabatan saya akan mengucapkan	SS	S	TS	STS

	selamat kepadanya.				
36.	Apabila rekan kerja promosi jabatan saya akan bersikap masa bodoh dengan itu.	SS	S	TS	STS
37.	Setiap keputusan atasan pasti demi kebaikan perusahaan.	SS	S	TS	STS
38.	Keputusan atasan hanya untuk kebaikan segelintir orang di perusahaan.	SS	S	TS	STS
39.	Saya menghargai setiap ada rekan kerja baru di perusahaan.	SS	S	TS	STS
40.	Saya merasa bahwa rekan kerja baru harus segan kepada saya karena saya karyawan lama.	SS	S	TS	STS
41.	Saya selalu menegur dan tersenyum ketika berpapasan dengan rekan kerja lainnya.	SS	S	TS	STS
42.	Ketika saya berpapasan dengan rekan kerja, saya hanya diam dan jalan menuju ruangan saya.	SS	S	TS	STS
43.	Saya merasa terpukul apabila rekan kerja mengalami berita duka cita.	SS	S	TS	STS
44.	Saya akan tetap bekerja apabila rekan kerja mengalami duka cita.	SS	S	TS	STS
45.	Saya merasa nyaman bekerja di lingkungan kerja yang sekarang ini.	SS	S	TS	STS
46.	Saya merasa banyak kekurangan di tempat saya bekerja.	SS	S	TS	STS

47.	Rekan kerja selalu memberikan saran ketika saya memiliki masalah dengan pekerjaan.	SS	S	TS	STS
48.	Rekan kerja masa bodoh ketika saya di masa-masa sulit.	SS	S	TS	STS
49.	Saya menyetujui setiap keputusan yang di ambil oleh rekan kerja.	SS	S	TS	STS
50.	Pada dasarnya banyak keputusan diambil tidak sesuai dengan pendapat saya.	SS	S	TS	STS
51.	Saya bersikap terbuka apabila rekan kerja mengajak untuk bertukar pikiran.	SS	S	TS	STS
52.	Saya bersikap dingin apabila rekan kerja terlalu banyak permintaan.	SS	S	TS	STS
53.	Saya bisa mengorbankan waktu untuk menemani rekan kerja kemana saja.	SS	S	TS	STS
54.	Masalah rekan kerja menjadi tanggung jawab saya sendiri.	SS	S	TS	STS
55.	Saya merasa yakin rekan kerja bersikap terbuka kepada saya	SS	S	TS	STS
56.	Saya merasa terhina apabila rekan kerja marah-marrah.	SS	S	TS	STS
57.	Saya tidak akan menyela apabila atasan sedang berbicara.	SS	S	TS	STS
58.	Jika saya tidak menyukai rekan kerja pada saat tertentu, saya akan mencari hiburan sendiri.	SS	S	TS	STS
59.	Perbedaan pendapat terjadi antara saya dengan rekan	SS	S	TS	STS

	kerja tidak membuat saya membencinya.				
60.	Saya akan menentang jika atasan tidak mendukung pendapat saya.	SS	S	TS	STS

LAMPIRAN B UJI VALIDITAS RELIABILITAS

Reliability

Scale: Skala Kemampuan Komunikasi Interpersonal

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	39	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
,896	60

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KI1	2,44	1,142	39
KI2	1,97	1,112	39
KI3	2,44	,968	39
KI4	2,28	1,025	39
KI5	2,74	1,093	39
KI6	2,41	1,069	39
KI7	2,46	1,097	39
KI8	2,26	1,163	39
KI9	2,69	1,080	39
KI10	2,77	1,087	39
KI11	2,36	,903	39
KI12	2,10	1,046	39
KI13	2,54	1,211	39
KI14	2,54	1,097	39
KI15	2,46	1,144	39
KI16	2,82	1,144	39
KI17	2,62	1,016	39
KI18	2,64	1,267	39
KI19	2,46	1,072	39
KI20	2,64	1,203	39
KI21	2,41	1,117	39
KI22	2,38	1,067	39
KI23	2,62	1,161	39

KI24	2,38	,990	39
KI25	2,41	1,069	39
KI26	2,67	1,177	39
KI27	2,54	1,189	39
KI28	2,28	1,123	39
KI29	2,15	1,014	39
KI30	2,54	1,144	39
KI31	2,54	1,144	39
KI32	2,59	1,019	39
KI33	2,62	,935	39
KI34	2,69	1,217	39
KI35	2,31	1,260	39
KI36	2,26	1,069	39
KI37	2,56	1,071	39
KI38	2,59	1,093	39
KI39	2,51	1,073	39
KI40	2,41	1,069	39
KI41	2,15	1,065	39
KI42	2,51	1,167	39
KI43	2,54	1,144	39
KI44	2,28	1,099	39
KI45	2,41	1,069	39
KI46	2,46	1,072	39
KI47	2,72	1,169	39
KI48	2,36	1,038	39
KI49	2,51	1,167	39
KI50	2,36	1,246	39
KI51	2,82	,997	39
KI52	2,59	1,069	39

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

KI53	2,51	1,097	39
KI54	2,31	1,217	39
KI55	2,33	1,199	39
KI56	2,38	1,091	39
KI57	2,38	1,138	39
KI58	2,77	,959	39
KI59	2,72	1,075	39
KI60	2,44	1,071	39

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KI1	146,23	59,656	,344	,808
KI2	146,69	54,534	,354	,824
KI3	146,23	57,077	,393	,870
KI4	146,38	56,822	,379	,873
KI5	145,92	52,810	,366	,869
KI6	146,26	60,459	,398	,894
KI7	146,21	59,483	,339	,813
KI8	146,41	55,038	,015	,810
KI9	145,97	59,184	,323	,820
KI10	145,90	55,989	,032	,890
KI11	146,31	56,429	,344	,887
KI12	146,56	56,094	,334	,889
KI13	146,13	53,904	,372	,836
KI14	146,13	54,852	,037	,817
KI15	146,21	55,430	,005	,801
KI16	145,85	56,502	,338	,876

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

KI17	146,05	58,524	,387	,836
KI18	146,03	56,184	,360	,878
KI19	146,21	57,220	,106	,863
KI20	146,03	57,026	,100	,862
KI21	146,26	60,511	,394	,891
KI22	146,28	57,313	,312	,861
KI23	146,05	57,366	,317	,859
KI24	146,28	56,155	,333	,890
KI25	146,26	59,301	,130	,818
KI26	146,00	54,526	,342	,822
KI27	146,13	53,799	,382	,839
KI28	146,38	56,769	,382	,871
KI29	146,51	57,677	,334	,855
KI30	146,13	57,220	,109	,860
KI31	146,13	58,483	,380	,832
KI32	146,08	57,599	,329	,856
KI33	146,05	52,313	,356	,888
KI34	145,97	53,815	,376	,837
KI35	146,36	54,078	,353	,829
KI36	146,41	55,564	,004	,801
KI37	146,10	54,884	,339	,817
KI38	146,08	52,915	,360	,866
KI39	146,15	57,134	,401	,865
KI40	146,26	56,406	,356	,881
KI41	146,51	56,520	,363	,879
KI42	146,15	51,239	,342	,808
KI43	146,13	49,694	,150	,853
KI44	146,38	54,927	,432	,815
KI45	146,26	53,617	,521	,849

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

KI46	146,21	54,746	,347	,821
KI47	145,95	59,471	,332	,811
KI48	146,31	56,850	,382	,872
KI49	146,15	53,607	,398	,845
KI50	146,31	60,903	,399	,879
KI51	145,85	56,028	,025	,893
KI52	146,08	52,652	,384	,874
KI53	146,15	55,923	,029	,891
KI54	146,36	58,236	,365	,835
KI55	146,33	52,754	,341	,866
KI56	146,28	52,524	,386	,876
KI57	146,28	56,892	,390	,868
KI58	145,90	59,147	,432	,825
KI59	145,95	54,524	,461	,826
KI60	146,23	51,498	,460	,805

mean hipotetik : $(48 \times 1) + (48 \times 4) : 2 = 120$

LAMPIRAN C UJI NORMALITAS DAN LINIER

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KomunikasiInter personal	Produktifitas Kerja
N		46	46
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	122,33	3726,50
	Std. Deviation	14,090	1636,273
Most Extreme Differences	Absolute	,103	,272
	Positive	,103	,174

	Negative	-,065	-,272
Kolmogorov-Smirnov Z		,697	1,842
Asymp. Sig. (2-tailed)		,717	,102

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Produktifitas * Komunikasilnterpersonal	46	100,0%	0	0,0%	46	100,0%

Report

Produktifitas

Komunikasilnterpersonal	Mean	N	Std. Deviation
101	1142,00	1	.
102	4741,00	1	.
103	1218,00	1	.
104	5207,00	1	.
105	3941,00	2	1105,915
106	5250,00	1	.
108	1247,00	1	.
110	3890,50	2	1216,931
111	5360,00	1	.

112	5282,67	3	84,500
113	4995,00	1	.
114	5134,00	2	370,524
115	1193,00	1	.
117	3231,00	2	3091,471
118	3077,00	1	.
119	1190,00	1	.
120	4231,00	2	1405,728
121	3188,50	2	2809,335
123	4720,00	1	.
125	3691,33	3	2124,249
130	4962,00	1	.
131	5036,50	2	137,886
132	3017,00	1	.
134	1898,00	3	1190,248
135	3284,00	1	.
138	3265,00	1	.
139	4998,50	2	393,858
142	4827,00	1	.
149	2189,50	2	1481,389
150	3148,00	1	.
152	5279,00	1	.
Total	3726,50	46	1636,273

LAMPIRAN D UJI HIPOTESIS

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Produktifitas * KomunikasiInterpersonal	(Combined)	83974405,667	30	2799146,856	11,150	,099
	Linearity	300446,791	1	300446,791	25,673	,001
	Between Groups Deviation from Linearity	83673958,875	29	2885308,927	8,185	,074
	Within Groups	36508065,833	15	2433871,056		
	Total	120482471,500	45			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
ProduktivitasKinerja * KomunikasiInterpersonal	,504	,254	,814	,663

Correlations

Correlations

		ProduktivitasKinerja	KomunikasiInterpersonal
ProduktivitasKinerja	Pearson Correlation	1	,504**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	46	46
KomunikasiInterpersonal	Pearson Correlation	,504**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN E DOKUMENTASI

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolan Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: unlv_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 542/FPSI/01.10/VI/2021 Medan, 03 Juni 2021
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

**Yth. Kepala Pimpinan Cabang
Bank Sumut Cabang Binjai
Di
Tempat**

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Denny Prayoga
NPM : 168600008
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di **Bank Sumut Cabang Binjai, Jl. Jendral Sudirman No.16, Kec.Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Di Bank Sumut Cabang Binjai"**.

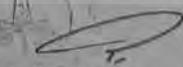
Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Instansi** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Piyain
Balas Surel
- fuy

ops -
- Tondel Binjai
03/06/2021

Wakil Dekan Bidang Akademik,

Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Tbs
- Arsip


AGENDA
13/5 ops 2021
17 JUN 2021



Scanned by TapScanner


Mendukung Pelayanan Terbaik

KANTOR CABANG :

Kantor Cabang : B i n j a i

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

No. : 270/KC11-Ops/L/2021
Lamp. : -

Binjai, 06 September 2021

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
di -
Medan

Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Sehubungan dengan surat Fakultas Psikologi Universitas Medan Area No. 542/FPSI/01.10/VI/2021 tanggal 03 Juni 2021 perihal Surat Permohonan Pengambilan Data (Riset), dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Denny Prayoga
NPM : 168600008
Jenjang Program : Strata 1
Program Studi : Ilmu Psikologi
Judul Skripsi : Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Di Bank Sumut Cabang Binjai".

Telah selesai melakukan Penelitian dan Mahasiswa tersebut juga telah melaksanakan/mematuhi peraturan yang ada di PT.Bank Sumut Cabang Binjai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami
PT Bank Sumut Cabang Binjai

Bank SUMUT
KANTOR CABANG
DHARMA HUSNAIDY
Pemimpin Cabang

CC:
- Divisi Sumber Daya Manusia PT, Bank Sumut.
- Sdr, Denny Prayoga



Scanned by TapScanner

No. Subjek	Inisial Subjek	Jumlah Pendapatan	Keterangan
1	SP	4.720	Sedang
2	RS	5.723	Sedang
3	AJ	5.751	Sedang
4	ARF	5.741	Sedang
5	WI	5.962	Sedang
6	IL	6.250	Sedang
7	SA	6.225	Sedang
8	AR	6.417	Sedang
9	PU	6.360	Sedang
10	BA	6.378	Sedang
11	AJ	6.396	Sedang
12	WA	2.045	Rendah
13	RU	4.237	Sedang
14	HE	4.284	Sedang
15	AL	4.148	Sedang
16	WT	2.142	Rendah
17	YS	2.202	Rendah
18	NO	2.193	Rendah
19	ME	5.720	Sedang
20	AS	5.827	Sedang
21	JU	5.873	Sedang
22	IK	5.872	Sedang
23	HA	5.962	Sedang
24	PT	6.277	Sedang
25	JE	6.134	Sedang
26	DI	6.279	Sedang
27	AD	4.237	Sedang
28	LE	4.017	Sedang
29	BU	4.272	Sedang
30	SI	4.077	Sedang
31	WI	2.142	Rendah
32	HE	2.183	Rendah
33	HA	2.190	Rendah
34	AG	2.239	Rendah
35	AA	5.939	Sedang
36	DN	5.995	Sedang
37	AN	6.217	Sedang
38	NS	6.207	Sedang
39	IR	6.175	Sedang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

40	GW	6.253	Sedang
41	IL	4.265	Sedang
42	FT	4.159	Sedang
43	FI	4.030	Sedang
44	FB	2.218	Rendah
45	DN	2.239	Rendah
46	DK	2.247	Rendah



**Tabel . Laporan Keuangan
Jumlah Pemasukan di Bank Sumut Kantor Cabang Binjai
Dalam Ikhtisar Realisasidan Rencana Triwulan IV 2019**

	Januari	Februari	Maret
Rencana	Rp.473.441.847	Rp.457.809.115	Rp.453.145.764
Realisasi	Rp.453.321.527	Rp.434.549.041	Rp.438.674.577

**Jumlah Pemasukan di Bank Sumut Kantor Cabang Binjai
Dalam Ikhtisar Realisasi dan Rencana Triwulan I 2019**

	April	Mei	Juni
Rencana	Rp.454.009.387	Rp.450.687.577	Rp.519.035.338
Realisasi	Rp.416.430.295	Rp.451.595.502	Rp.424.741.094

**Jumlah Pemasukan di Bank Sumut Kantor Cabang Binjai
Dalam Ikhtisar Realisasi dan Rencana Triwulan II 2019**

	Juli	Agustus	September
Rencana	Rp.501.782.810	Rp.482.596.315	Rp.468.450.129
Realisasi	Rp.450.649.459	Rp.436.041.180	Rp.418.146.960

**Jumlah Pemasukan di Bank Sumut Kantor Cabang Binjai
Dalam Ikhtisar Realisasi dan Rencana Triwulan III 2019**

	Oktober	Nopember	Desember
Rencana	Rp.472.950.852	Rp.487.774.742	Rp.549.230.868
Realisasi	Rp.420.619.337	Rp.431.193.440	Rp.480.327.696

