

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Dalam tinjauan pustaka penulis akan menjelaskan beberapa tinjauan teoritis dan konsep dari sejumlah variabel dan fenomena yang diteliti. Konsep yang akan dibahas secara tinjauan pustaka pada penelitian ini yaitu mengenai konsep dasar dari Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja melalui Komitmen Organisasional Karyawan Penjualan di CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.

##### **2.1.1 Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal mempunyai peran yang cukup besar dalam menentukan hubungan manusia dan antar manusia itu sendiri, dalam artian komunikasi yang berjalan dengan baik maka akan terciptanya sebuah proses penyampaian pesan yang dapat dipahami oleh lawan berkomunikasi. Komunikasi menurut (Wibowo, 2017:166) adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok, atau organisasi sebagai *sender* (pengirim) kepada pihak lain sebagai *receiver* (penerima) untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*.

Saat ini komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan cara apapun tanpa batasan waktu dan tempat yang didukung dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang. Dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi

yaitu komunikasi antara atasan dengan bawahan dan komunikasi sesama karyawan mengenai suatu informasi atau bahkan hanya sekedar bertegur sapa menanyakan kabar.

#### **2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal bisa terjadi dimana saja, ketika menonton film, belajar, maupun bekerja. Komunikasi interpersonal bisa disebut komunikasi antar pribadi. Efektivitas antar pribadi ditentukan oleh seberapa jelas pesan yang disampaikan. Menurut Devito dalam Yusuf (2021: 71) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses untuk mengirim dan menerima pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang dengan efek beberapa umpan balik yang segera atau langsung. Sedangkan menurut Mukarom (2020) komunikasi interpersonal adalah proses interaksi melalui pertukaran makna yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal sebagai media utamanya.

Kemudian menurut Asri (2019) *interpersonal communication* ialah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan cara tatap muka langsung sehingga dapat menanggapi pesan secara langsung. Komunikasi interpersonal dilakukan dengan menggunakan bahasa yang bersifat informal atau tidak baku seperti menggunakan bahasa Indonesia yang sudah dikombinasikan dengan bahasa daerah atau bahasa saat ini.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam lingkup sosial masyarakat maka targetnya bersifat personal atau pribadi, sedangkan yang dilakukan organisasi tujuan targetnya ialah melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Menurut Hanani (2017: 13-14) salah satu ruang lingkup ilmu komunikasi ialah komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal lebih merujuk pada proses kedekatan, kenyamanan terjadinya komunikasi tersebut, dengan tujuan pesan yang disampaikan efeknya langsung, oleh karena itu komunikasi interpersonal dimulai dengan pendekatan psikologis, membangun kedekatan dan keakraban.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses interaksi pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung dengan respon yang segera dengan demikian komunikasi interpersonal sangat berpengaruh terhadap komunikasi antar karyawan, agar tidak terjadi *miss communication* .

#### **2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal**

Faktor komunikasi interpersonal dalam organisasi memiliki spesialisasi berbeda dengan bidang kerja organisasi lain. Menurut Mukarom (2020: 71) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

##### **1. Persepsi Interpersonal**

Objek persepsi interpersonal ialah manusia. Maka dari itu, persepsi interpersonal dapat diartikan sebagai pandangan, pemahaman, pengalaman, kesan dan penilaian seseorang terhadap orang lain baik berupa gambaran fisik, sikap, tindakan, motivasi, maupun kepribadiannya. Dalam prosesnya, persepsi Interpersonal yang kita lakukan mungkin saja terjadi kesalahan. Hal ini dimungkinkan karena adanya:

- a. Impression management;
- b. Stereotyping;
- c. Ketidakmampuan dalam menafsirkan pesan dengan benar.

## 2. Konsep Diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita, baik berupa fisik, psikologis maupun sosial yang datang dari pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain. Kecenderungan orang untuk berperilaku sesuai dengan konsep dirinya disebut *self-fulfilling prophecy*.

## 3. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal adalah ketertarikan kita kepada orang lain karena adanya sikap positif dan daya tariknya sehingga membentuk rasa suka. Ketertarikan kita terhadap orang tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan karena suatu proses komunikasi yang intens dan mendalam. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi atraksi interpersonal :

- a. Faktor Personal : Kesamaan karakteristik, tekanan emosional, harga diri yang rendah, dan isolasi sosial;
- b. Faktor Situasional : Daya tarik fisik, penghargaan (*reward*), *familiarity*, kedekatan (*proximity*), kemampuan (*competence*).

## 4. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal ialah suatu konteks yang menjelaskan kekuatan relasi yang lebih bersifat personal dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses

komunikasi. Suatu hubungan dalam proses komunikasi interpersonal terbagi menjadi tiga faktor:

- a. Percaya (*trust*),
- b. Sikap suportif,
- c. Sikap terbuka.

### **2.1.1.3 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal**

Menurut Ahmad dan Harapan (2015: 55) mengatakan ada tujuh aspek utama yang mendasarinya dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

#### 1. Pengirim-penerima

Berbagi perasaan, maksud, dan keinginan yang ada dalam diri pengirim pesan kepada penerima pesan.

#### 2. *Encoding-decoding*

*Encoding* ialah sebuah aksi untuk membuat pesan, misalnya berbicara atau menulis. Sedangkan *decoding* ialah mengartikan pesan, misalnya mendengar atau membaca.

#### 3. *Metamessages*

Proses pengiriman pesan kepada penerima, dua jenis metamessages yang penting adalah feedback dan feedforward. Feedback ialah pesan yang dikirim kepada komunikator terkait reaksi mengenai apa yang dibicarakan. Misalnya; senyuman, tanggapan setuju atau tidak setuju. Feedforward memberitahukan petunjuk mengenai pesan yang akan disampaikan. Misalnya; pembukaan paragraf, subject email.

#### 4. *Channels*

Merupakan media, seperti jembatan yang menghubungkan antara pengirim dan penerima pesan.

#### 5. *Noise* (hambatan)

Hal yang dapat mengubah sebuah pesan, mengubah sedikit porsi pesan yang dikirim dari sumber saat pesan tersebut menuju penerima.

#### 6. *Context*

Memposisikan cerita dan berita sesuai dengan tempat atau lingkungan yang mempengaruhi bentuk dan konten dari pesan tersebut.

#### 7. Etika

Komunikasi interpersonal membawa konsekuensi dalam konteks dimensi moral (benar atau salah). Perlu dipandu oleh pertimbangan etis dan juga memperhatikan efektivitas dan kepuasan komunikasi.

### **2.1.1.4 Dimensi Komunikasi Interpersonal**

Dalam komunikasi interpersonal ada beberapa dimensi yang mempengaruhi. Menurut Devito Joseph et.al (2019 : 756) dimensi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

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

Keterbukaan berkaitan dengan kesediaan untuk mendengar secara terbuka dan bereaksi dengan jujur. Untuk berkomunikasi dengan terbuka, seseorang harus membuka diri di saat yang sesuai, menjadi pendengar yang baik dan memberi respon dengan jujur, komunikasi yang jelas menunjukkan kesediaan, dan bertanggung jawab atas apa yang di katakan, yaitu perasaan dan pikiran dirinya sendiri.

## 2. *Empathy* (Empati)

Empati adalah perasaan dimana seseorang merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang orang tersebut dan juga memahami apa yang dirasakan oleh orang lain secara emosional. Untuk berkomunikasi secara empati, tunjukkan dengan jelas bahwa anda memahami situasi orang tersebut. Selain itu harus fokus, reflect, terbuka, sampaikan pesan campuran, mengakui pentingnya pernyataan.

## 3. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Sikap mendukung ialah tingkah laku yang lebih mengekspresikan sikap memahami dibandingkan dengan sikap yang mengevaluasi atau menilai. Untuk berkomunikasi dengan supportiveness, hindari menuduh orang lain, hindari istilah-istilah negatif, hindari mengkhobahi, ekspresikan kesediaan anda untuk mendengar dengan pikiran terbuka, dan tanyakan opini kepada orang lain untuk menunjukkan bahwa hal ini penting untuk anda.

## 4. *Positiveness* (Sikap Positif)

Sikap positif apabila seseorang berfikir positif maka dalam organisasi akan berpikir positif juga, dan individu mau membuka diri yaitu dengan tidak berpikir negatif jika ada yang berkeluh kesah serta mau memberi masukan dengan cara yang bijaksana.

## 5. *Equity* (Kesetaraan)

Kesetaraan ialah sikap yang memperlakukan orang lain sebagai bagian yang penting dalam interaksi. Dalam situasi apapun mungkin terjadi ketidak setaraan, namun sikap ini perlu dihindari dalam komunikasi interpersonal. Untuk berkomunikasi dengan kesetaraan, hindari pernyataan dengan kata harus, buat

permohonan dan hindari tuntutan, hindari memotong pembicaraan, mengakui kontribusi orang lain di atas diri kita, dan menyadari perbedaan budaya.

### **2.1.2 Komitmen Organisasional**

Komitmen organisasional dapat diartikan sebagai keterikatan emosional, pengidentifikasian dan keterlibatan pegawai satu institusi. Komitmen dapat dibuktikan dengan adanya rasa memiliki ikatan terhadap sesuatu, baik itu janji, hubungan, amanat, pekerjaan dan sebagainya.

Komitmen menggambarkan makna tanggung jawab. Komitmen sangat penting dimiliki oleh seseorang, tanpa komitmen tidak akan konsistensi. Organisasi yang baik ketika komitmen karyawan terhadap organisasi sudah terbentuk maka karyawan akan memberikan kinerja yang optimal sehingga tujuan dari perusahaan akan tercapai. Bagi karyawan, memiliki komitmen yang tinggi dapat memberikan keuntungan bagi dirinya sendiri, seperti memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunkan kemungkinan didemosikan, serta membuat dia semakin berpengalaman pada bidangnya.

#### **2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional**

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota perusahaan. Komitmen organisasional adalah salah satu cara dalam menentukan karyawan yang memiliki kualifikasi, loyalitas, dan produktivitas yang baik. Kesuksesan sebuah perusahaan tidak terlepas dari kemampuan terbaik yang diberikan oleh para karyawannya. Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, kemungkinan karyawan

tersebut sudah memiliki hubungan emosional dengan organisasi tersebut, serta lingkungan perusahaan yang mendukung.

Menurut Kaswan (2017) Komitmen organisasional merupakan ukuran ketersediaan karyawan untuk tetap bertahan bersama perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dan menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja di perusahaan tersebut. Menurut Yusuf dan Syarif (2018) menyatakan komitmen organisasional ialah sebagai sikap dedikasi karyawan terhadap perusahaan dengan cara tetap bertahan dalam perusahaan, berkontribusi mencapai tujuan perusahaan, dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan dengan alasan apapun.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional ialah suatu perilaku karyawan perusahaan yang memiliki keinginan untuk mempertahankan kedudukannya sebagai anggota perusahaan. Bersedia berkontribusi sebaik mungkin agar tercapainya tujuan perusahaan.

#### **2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional**

Faktor-Faktor yang mempengaruhi komitmen dalam organisasi tidak terjadi begitu saja dengan sangat mudah dan cepat. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional menurut Priansa (2018) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Apabila adanya kepuasan kerja hal ini dapat

meningkatkan komitmen organisasi sehingga karyawan tidak mudah meninggalkan perusahaan.

## 2. Keamanan Kerja

Keamanan kerja perlu diperhatikan guna memelihara hubungan kerja yang dimana karyawan percaya bahwa usaha mereka untuk perusahaan akan dihargai oleh manajer perusahaan.

## 3. Dukungan Perusahaan

Memberikan dukungan perusahaan kepada karyawan merupakan salah satu usaha agar dapat terciptanya komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

## 4. Keikutsertaan Karyawan

Karyawan akan merasa dihargai bahwa mereka merupakan bagian dari perusahaan ketika mereka ikut serta dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pencapaian perusahaan.

## 5. Kepercayaan Karyawan

Kepercayaan merupakan sebuah timbal balik. Maka dari itu, baik perusahaan ataupun karyawan harus saling memberikan kepercayaan.

### **2.1.2.3 Aspek-aspek Komitmen Organisasional**

Aspek-aspek yang ada dalam komitmen organisasional menurut Streers dalam Ria Mardiana Yusuf dan Darman Syarif (2017) adalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi

Penerimaan tujuan dari perusahaan, dimana penerimaan ini dapat dikatakan sebagai dasar dari komitmen organisasi. Identifikasi karyawan dapat dilihat melalui

sikap dari persetujuan kebijakan perusahaan, persamaan nilai masing-masing individu, adanya rasa bangga karena menjadi bagian dari perusahaan.

## 2. Keterlibatan

Terdapat keinginan untuk berada pada perusahaan, keterlibatan sesuai dengan kemampuan dan komitmen pekerjaan di dalam perusahaan tersebut. Karyawan yang mempunyai tingkat komitmen yang tinggi akan siap untuk menerima semua tugas pekerjaan yang akan diberikan oleh perusahaan.

## 3. Loyalitas

Adanya keinginan yang cukup kuat untuk mempertahankan kedudukannya di dalam perusahaan. Loyalitas terhadap perusahaan merupakan penilaian terhadap ikatan emosional, komitmen, dan keterikatan antara karyawan dengan perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan merasakan adanya loyalitas dan rasa ingin tetap tinggal di dalam perusahaan.

### **2.1.2.4 Dimensi Komitmen Organisasional**

Secara umum, riset yang berkaitan dengan para karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan tetap tinggal bersama organisasi dikarenakan mereka ingin tinggal, para karyawan yang memiliki komitmen *continue* yang kuat dikarenakan mereka harus tinggal bersama organisasi, dan para karyawan yang memiliki komitmen *normative* yang kuat dikarenakan mereka merasa bahwa harus tinggal bersama. Menurut Busro (2018: 78), indikator atau dimensi komitmen organisasional adalah sebagai berikut:

1. Komitmen Efektif (*effective commitment*) merupakan keterikatan emosional karyawan, dan keterlibatan dalam perusahaan. Keterlibatan dan identifikasi di

dalam perusahaan akan terjadi jika karyawan memiliki keinginan untuk menjadi bagian dari perusahaan karena terdapat ikatan emosional atau karyawan merasa bahwa mereka memiliki value yang sama dengan perusahaan.

2. Komitmen Berkelanjutan (*continuence commitment*) merupakan kesadaran atas anggaran yang harus ditanggung atau dikeluarkan (kerugian berupa finansial ataupun kerugian lainnya) yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari perusahaan.
3. Komitmen Normatif (*normative commitment*) merupakan suatu emosi yang dirasakan oleh karyawan perasaan wajib untuk tetap bertahan dalam organisasi karena merasa memiliki hutang budi pada perusahaan.

### **2.1.3 Produktivitas Kerja Karyawan**

Jika produktivitas naik maka akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) perusahaan. Dikatakan produktif apabila sumber daya tersebut memiliki produktivitas kerja yang tinggi serta dapat mencapai sasaran atau target yang telah ditentukan dan dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Menurut Ravianto (dalam Sutrisno 2017) Produktivitas adalah pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

#### **2.1.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja Karyawan**

Produktivitas kerja karyawan adalah salah satu komponen yang harus dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan apabila ingin mencapai tujuan yang

telah ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawannya. Sumber daya manusia di dalam perusahaan memegang peranan penting, yaitu sebagai tolak ukur tingkat produktivitas kerja karyawan, apabila tingkat kualitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan tinggi maka tingkat produktivitas kerja karyawan di perusahaan tersebut lebih mudah meningkat.

Edy Sutrisno (2019: 100) menyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah terjadi. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019) produktivitas kerja adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu.

Menurut Sinungan dalam Burso (2018: 344) produktivitas kerja merupakan kemampuan tenaga kerja untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Kemampuan yang dimaksud ialah sebagai kemampuan fisik atau kemampuan keterampilan. Keterampilan diartikan sebagai kecekatan untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan pengertian para ahli, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja pada dasarnya mencakup hasil yang dihasilkan dalam satuan waktu tertentu menyangkut keefisienan antara hasil dan daya yang diberikan, untuk

memaksimalkan kuantitas dan kualitas suatu hal produk sesuai dengan tujuan perusahaan.

### **2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan**

Adapun faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja Menurut Edy Sutrisno (2019: 103) yaitu sebagai berikut:

#### **1. Pelatihan**

Pelatihan kerja yang dimaksud ialah untuk mencukupi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk memakai peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan.

#### **2. Mental dan Kemampuan Fisik**

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

#### **3. Hubungan antara atasan dengan bawahan**

Hubungan antara atasan dengan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan.

#### **4. Kompensasi, Gaji, dan Upah**

Dengan pemberian kompensasi yang baik akan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Kompensasi bisa mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja.

## 5. Disiplin Kerja

Dengan disiplin dalam segala bidang, disiplin waktu kerja, disiplin pemakaian bahan baku akan meningkatkan produktivitas.

### **2.1.3.3 Aspek-Aspek Produktivitas Kerja Karyawan**

Adapun aspek-aspek produktivitas kerja menurut Siagian (2016) yaitu sebagai berikut:

#### 1. Efisiensi

Merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan input yang direncanakan dengan input yang sebenarnya tercapai. Jika input yang sebenarnya digunakan itu semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi.

#### 2. Efektivitas

Merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat tercapai, baik secara kualitas maupun waktu. Jika presentase target yang dapat tercapai itu semakin besar, maka tingkat efektivitas itu semakin tinggi dan jika presentase target semakin kecil, maka efektivitas itu semakin rendah.

### **2.1.3.4 Dimensi Produktivitas Kerja Karyawan**

Produktivitas merupakan bagian terpenting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan tugasnya. Produktivitas kerja karyawan dapat dilihat dari cara karyawan mencapai target dan tujuan perusahaan. Menurut Edy Sutrisno (2019), indikator produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan untuk menjalankan tugas dengan baik. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dipikulnya

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Seorang karyawan harus berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh karyawan maupun yang menikmati hasil kerja tersebut.

3. Semangat kerja

Merupakan suatu usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini sesuai dengan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat peluang dan tantangan yang akan dihadapi.

5. Mutu

Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja karyawan. Tujuan dari peningkatan mutu yaitu untuk memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Output dan input merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan.

#### 2.1.4 Penelitian Terdahulu

Untuk mengatakan bahwa adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan melalui komitmen organisasional bisa dilihat dari tabel dibawah ini, pada tabel penelitian terdahulu.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Sarinah dan Azhar Aziz Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Terhadap Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perkebunan	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal	Tidak Ada	Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan pelaksana.	Jurnal Universitas Medan Area, Indonesia, Vol.2 No.2
2.	Aldila Widya Pusparani dan Sudharto P Hadi Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal	Variabel (Y) Kinerja Karyawan dengan OCB	Peneliti telah memenuhi aspek validitas, reabilitas. Pada uji statistik, variabel Komitmen Organisasi, Komunikasi	Jurnal Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Vol.7, No 3 (2018)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				Interpersonal dan OCB memiliki pengaruh yang positif dengan variabel kinerja.	
3	Nugraha Ferry Agasi Hubungan Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT. Adimitra Baratama Nusantara	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal Variabel (Y) Produktivitas Kerja Karyawan	Tidak ada	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan anatara kedua variabel.	Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Vol 6, No 1 (2018)
4	Nur Laela Sayuti, Sirajuddin Pengaruh Kepribadian dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasional pada Dinas Kesehatan Kota Palopo	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal	Variabel (Y) Komitmen Organisasional	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen	Jurnal Manajemen, Vol 4, No 2 (2018) ISSN: 2339-1510
5	Ni Putu Laksmiari, Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Perusahaan Teh Bunga Teratai Di Desa Patemon Kecamatan Serrit	Variabel (Y) Produktivitas Kerja Karyawan	Variabel (X) Motivasi Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan produktivitas kerja	Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Vol 11 No. 1 (2019)
6	Deden Misbahudin Muayad, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap	Variabel (Y) Produktivitas Kerja	Variabel (X) Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat	Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol 9 No 1 (2016)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II			pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja.	
7	Gidi Bayu Mandewa, Wicaksono, Pengaruh Komitmen Organisasional, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PT. Sri Rejeki	Variabel (X) Komitmen Organisasional	Variabel (X) Motivasi Kerja Variabel (Y) Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Vol 7, No 2 (2016)
8	Mohamad Djadjuli dan Mohamad Taufik Azis, Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja di PT Pertani (Persero) Cabang Cirebon	Variabel (Y) Produktivitas Kerja	Variabel (X) Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai	Terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja.	Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol 11, No 2 (2016)
9	Ongki Prinanda, Youmil Abrian2, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Room Division Department Di Hotel Axana Padang.	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal, Variabel (Y) Produktivitas Kerja	Tidak ada	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel x dan y.	Jurnal Pendidikan Dan Keluarga, Vol 10 No 1 (2018)
10	Abd. Rasyid Syamsuri et. Al, Analisis Adversity Quotient dan	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal,	(Variabel (X1) Analisis Adversity Quotient.	Adversity quotient berpengaruh	Jurnal Ecobisma, Vol 7 No 2 (2020).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		Variabel (Z) Komitmen			
11	Erik Herlambang dan Fuadi, Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru SMK Swasta Di Kota Serang Dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasi.	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal Variabel mediasi (Z) Komitmen Organisasi	Variabel (Y) Kinerja	Hasil penelitian ini positif dan berpengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan	Jurnal Cendekia , Vol 12, No 1 (2018).
12	Irmadiani Dwi Nadia, <i>et.al</i> , Pengaruh Komitmen Organisasi dan Sistem Reward Terhadap Produktivitas Kerja Driver Grab Bike Semarang	Variabel mediasi (Z) Komitmen Organisasi Variabel (Y) Produktivitas Kerja	Variabel (X) Sistem Reward	Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh dari penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi dan system reward terhadap produktivitas kerja driver Grab bike bahwa komitmen organisasi belum mencapai nilai maksimal.	CiDEA Journal Vol.1, No.1 (2022)
13	Danisa Padha Gildha, <i>et.al</i> , Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja	Variabel (X) Komunikasi Interpersonal, Variabel (Y) Produktivitas Kerja	Tidak ada	Seluruh variabel berpengaruh positif signifikan	Jurnal Komunikasi, Universitas Subang Vol.8 No 1 (2022)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Karyawan Nurinsani					
14	Amir Lutfi, et.al The Effect of Supervision, Work Motivation, and Interpersonal Communication on Employee Performance and Organizational Commitment as Variables Intervening	Variabel (X) communication interpersonal	Variabel (X) Work Motivation	Terdapat pengaruh signifikan diantara seluruh variabel	International Journal of Entrepreneurship and Business Development) Volume 05 Number 01 January 2022

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) menurut Mulyana (2017 : 81) adalah komunikasi antara dua orang atau lebih yang dapat terjadi baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung dengan tujuan untuk menyampaikan pesan dan menerima timbal balik. Dimensi yang membentuk komunikasi interpersonal menurut Devito Joseph et.al (2019: 756) adalah komunikasi efektif yang memiliki beberapa indikator, yaitu sebagai berikut: (1) Keterbukaan (*Openness*), (2) Empati (*Empathy*), (3) Dukungan (*Supportiveness*), (4) Rasa positif (*Positiveness*), (5) Kesetaraan (*Equility*) . Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi dengan cara saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang yang hasilnya sesuai dengan ekspektasi.

Menurut Hanani (2017) komunikasi interpersonal lebih merujuk pada proses kedekatan, kenyamanan terjadinya komunikasi tersebut, dengan tujuan pesan yang

disampaikan efeknya langsung, oleh karena itu komunikasi interpersonal dimulai dengan pendekatan psikologis, membangun kedekatan dan keakraban. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan komitmen organisasional yang bersifat positif dimana komunikasi interpersonal yang berkualitas akan meningkatkan rasa kepatuhan terhadap perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wati Septina Yesi (2019) menghasilkan bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi produktivitas kerja. Artinya komunikasi terjalin dengan baik untuk bisa mencapai tujuan organisasi secara maksimal serta diharapkan akan membawa dampak positif yang bisa meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Lindawati Dwi Rita (2015) melakukan penelitian bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dimana komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal) yang berkualitas akan meningkatkan sikap atau perilaku loyalitas (komitmen organisasional) terhadap perusahaan.

Menurut Yusuf dan Syarif (2018) menyatakan komitmen organisasional ialah sebagai sikap dedikasi karyawan terhadap perusahaan dengan cara tetap bertahan dalam perusahaan, berkontribusi mencapai tujuan perusahaan, dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan dengan alasan apapun. Adapun dimensi yang dapat memberikan pengukuran dalam komitmen organisasional yaitu : (1) Komitmen efektif, (2) Komitmen Berkelanjutan, (3) Komitmen Normatif. Komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang

mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan perusahaan yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan atau tidak.

Hal ini menandakan komunikasi yang berkualitas akan memberikan dampak baik pada kepatuhan karyawan terhadap perusahaan. Komunikasi yang berkualitas dapat memberikan keberhasilan pada komitmen organisasional dengan menggunakan bahasa yang informal atau tidak baku dapat membangun keakraban antar karyawan. Peningkatan sikap positif (*supportiveness*) yang digunakan dalam komunikasi interpersonal akan memberikan dampak pada komitmen normatif, maksudnya dengan peningkatan rasa positif (*supportiveness*) antar karyawan akan memberikan dampak yang baik terhadap komunikasi, dan akan menimbulkan rasa keinginan untuk tetap bertahan dalam organisasi atau perusahaan tersebut (komitmen normatif), ini merupakan salah satu pengukuran dalam komitmen organisasional.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Dudung (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019:250), produktivitas kerja adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu. Ada pun dimensi produktivitas kerja karyawan menurut Edi Sutrisno (2019) yaitu (1) kemampuan, (2) meningkatkan hasil yang dicapai, (3) semangat kerja, (4) pengembangan diri, (5) mutu dan (6) efisiensi, maka

dari uraian diatas dapat disimpulkan bahawa produktivitas kerja adalah hasil keluaran (output) yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas barang atau jasa, berdasarkan waktu dan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi, yaitu hubungan yang baik komunikasi antara atasan dengan bawahan. Komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam suatu organisasi, oleh karena itu sangat berpengaruh dalam dunia kerja untuk mengoptimalkan produktivitas kerja karyawan. Diasmoro (2017) menyatakan bahwa semakin efektif komunikasi interpersonal yang di bina maka semakin meningkat produktivitas kerja karyawan di perusahaan tersebut.

Menurut Tohardi dalam Sutrisno (2017:100) produktivitas kerja merupakan sikap mental. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan hari ini lebih baik daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Dan selalu mencari perbaikan terhadap apa yang sudah terjadi. Darvita Dilla dkk (2020) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa seluruh variabel yaitu komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja.

Komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Apabila komitmen organisasional tinggi maka karyawan dapat menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa ketika komitmen karyawan terhadap perusahaan sudah terbentuk maka

karyawan akan memberikan kinerja yang optimal dan produktivitas yang baik sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub> = Terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Penjualan CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.

H<sub>2</sub> = Terdapat Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Penjualan CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.

H<sub>3</sub> = Terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Pada Karyawan Penjualan CV. Gudang Cell Nagarawangi Tasikmalaya.