

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tinjauan Pustaka bertujuan untuk melihat dan membandingkan pembahasan dengan teori penelitian ini dengan yang lain. Berdasarkan studi kepustakaan yang dilakukan penulis maka ditemukan tentang para penelitian lain seperti oleh:

- 1) Cahaya BR. Ginting (2021) “Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”

Penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dengan kepuasan kerja. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai R Square berdasarkan table Model Summary sebesar 0,219 (R Square); sig < 0,010. Ini menandakan bahwa semakin buruk komunikasi interpersonal dan semakin buruk motivasi kerja maka semakin rendah kepuasan kerja. Sebaliknya semakin baik komunikasi interpersonal dan semakin motivasi kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja.

- 2) Sandy Aditya Pradana (2021) “Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Motivasi Kerja pada Karyawan PTP Nusantara V Kebun Sei Pagar Pekanbaru”

Penelitian ini menjelaskan bahwa setelah dilakukan analisis, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh motivasi kerja dan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, diantaranya gaji, keamanan kerja, penghargaan, kondisi kerja yang tidak diteliti pada penelitian ini.

- 3) Mika Ferawati Nainggolan (2023) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal General Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan”

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel komunikasi interpersonal dan variabel Motivasi Kerja. Hal ini menyatakan ada pengaruh komunikasi interpersonal general manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

- 4) Fakhrur Rohman (2023) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Honda Semarang Center Divisi *Body Repair*”

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Honda Semarang *Center* divisi *Body Repair*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linear berganda. Hal ini memiliki pengaruh positif signifikan dengan nilai t hitung 7, 122. Koefisien determinasi (R) sebesar 94,9% mengindikasikan bahwa variabel komunikasi interpersonal dan motivasi kerja mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan, sementara 5,1% dipengaruhi oleh pihak lain. Kesimpulan dari skripsi rujukan ini, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di Honda Semarang *Center* divisi *body repair*.

Skripsi ini juga memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya hubungan komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dalam suatu organisasi.

- 5) Bayu Dwi Ramadhan (2024) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Motivasi Kerja Pegawai di PT XYZ”

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pegawai, dengan berfokus pada rendahnya motivasi pegawai sebagai permasalahan utama. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap motivasi kerja pegawai.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Metode Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Cahaya BR. Ginting (2021)	Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Pegawai Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei.	Perbedaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu objek penelitian. Objek penelitian rujukan adalah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Sedangkan skripsi ini di BPJS Kesehatan Cabang Padang.	Persamaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Karyawan.

2	Sandy Aditya Pradana (2021)	Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Motivasi Kerja Karyawan PTP Nusantara V Kebun Sei Pagar Pekanbaru	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu objek penelitian. Objek penelitian rujukan adalah PTP Nusantara V Kebun Sei Pagar Pekanbaru. Sedangkan, skripsi berfokus pada Di BPJS Kesehatan Cabang Padang.	Persamaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Motivasi Karyawan.
---	--------------------------------------	---	---	--	--

3	Mika Ferawati Nainggolan (2023)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal <i>General Manager</i> Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu berfokus pada pengaruh komunikasi interpersonal <i>general manager</i> dan objek penelitian rujukan adalah The Crew Hotel Medan. Sedangkan skripsi ini berfokus pada hubungan komunikasi interpersonal dan objek penelitiannya di BPJS Kesehatan Cabang Padang.	Persamaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu pada objek kajiannya adalah motivasi kerja karyawan.
---	---------------------------------------	---	---	---	--

4	Fakhurur Rohman (2023)	Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Honda Semarang Center Divisi <i>Body Repair</i>	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu berfokus pada pengaruh komunikasi interpersonal dan di objek penelitiannya di Honda Semarang Center Divisi <i>Body Repair</i> . Sedangkan skripsi ini berfokus pada hubungan komunikasi Divisi Humas interpersonal dan objek penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Padang.	Persamaan penelitian rujukan dengan skripsi ini pada objek kajiannya adalah motivasi kerja.
---	------------------------	--	--	--	---

5	Bayu Dwi Ramadhan (2024)	Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pegawai di PT XYZ	Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif.	Perbedaan penelitian rujukan dengan skripsi ini yaitu berfokus pada pengaruh komunikasi interpersonal dan objek objek penelitian di PT XYZ. Sedangkan skripsi ini berfokus pada hubungan komunikasi interpersonal dan objek penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Padang.	Persamaan penelitian rujukan dengan skripsi ini adalah pada objek kajiannya yaitu motivasi kerja.
---	-----------------------------	---	---	---	---

(Sumber: Olahan Penulis, 2025)

2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rozi dalam Nur Ainun Zayani, Fahrur Rozi (2020: 772) menyatakan bahwa komunikasi adalah hal yang sangat di butuhkan dalam rutinitas kehidupan sehari-hari. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan dua orang atau lebih, baik dalam lingkup organisasi maupun diluar organisasi. Menurut Suranto dalam Aulia Monika, Suhari (2021: 19) proses penyampaian pemikiran-pemikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui cara tertentu yang dimengerti maksud dan tujuannya oleh si pengirim pesan. Selanjutnya menurut Lewis yang diterjemahkan oleh Nurhikmah (2017) “Komunikasi adalah proses dimana seseorang mengurangi ketidakpastian mengenai penyimpangan dengan mendeteksi isyarat yang diberikan kepadanya agar menjadi relevan terhadap penyimpangan tersebut”. Definisi lain komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang dapat langsung diketahui. Komunikasi interpersonal juga di definisikan oleh Judy C. Pearson, dkk (dalam Devito, 2016) sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna atau arti antara -paling tidak- dua orang dalam situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran informasi, ide dan juga perasaan antara dua orang atau lebih melalui komunikasi verbal maupun non-verbal. Proses tersebut mencakup pertukaran informasi dari mulut ke mulut yang terjadi secara tatap muka, dalam bentuk suara, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan gerak tubuh. Tingkat kemampuan berkomunikasi secara interpersonal seseorang diukur melalui efektivitas penyampaian pesan kepada orang lain. Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, perilaku atau pendapat seseorang, karena sifatnya

dialogis, berupa percakapan. Kemampuan untuk berkomunikasi secara interpersonal diakui secara luas sebagai hal yang sangat penting untuk kesuksesan.

Komunikasi yang umum digunakan dalam suatu organisasi meliputi komunikasi antar karyawan *internal* yang dilakukan setiap harinya, komunikasi ketika pertemuan klien, ketika diskusi proyek, hingga berpartisipasi dalam kegiatan rapat, keterampilan dalam berkomunikasi akan menentukan kesuksesan seseorang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses pertukaran pesan yang terjalin dalam sekelompok kecil yang terdiri dari dua orang atau lebih dilakukan secara tatap muka, yang langsung mendapatkan efek dan umpan balik dari si penerima pesan tersebut.

2.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang baik sangat diperlukan bagi setiap individu, karena dengan terjalinnya komunikasi yang baik individu akan mengenal dirinya sendiri bahkan dunia luar dirinya. Menurut (Firmansyah, 2020) menjelaskan bahwa terdapat empat tujuan penting dalam komunikasi interpersonal. Adapun tujuan komunikasi interpersonal dapat dilihat sebagai berikut:

1. Menemukan diri sendiri (jati diri)

Pandangan hidup individu merupakan hasil dari apa yang dipelajari dalam pertemuan interpersonal tersebut, dengan berkomunikasi dengan orang lain. Individu memberikan efek yang luar biasa dalam memberikan persepsi individu dalam hal perasaan, pemikiran dan tingkah laku seseorang.

2. Menemukan dunia luar

Memahami tentang diri sendiri dan juga orang lain yang berkomunikasi dengan individu tersebut. Dengan adanya komunikasi interpersonal menjadi individu untuk

lebih memahami dunia luar dan kejadian-kejadian yang terjadi disekitarnya.

3. Membentuk menjaga hubungan yang penuh arti

Komunikasi interpersonal membantu dalam membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain, menciptakan jalinan yang didasarkan pada perasaan ketertarikan antara kedua belah pihak.

4. Mengubah Sikap dan perilaku

Komunikasi interpersonal dapat digunakan sebagai alat untuk mempengaruhi dan mengubah sikap serta perilaku seseorang melalui argument dan saran yang diutarakan.

2.2.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Richard L. Weaver II (1993) terdapat lima karakteristik dalam komunikasi interpersonal (dalam Budayatna, 2011: 15-21), yaitu:

a. Melibatkan paling sedikit dua orang

Menurut Weaver, komunikasi interpersonal tidak lebih dari individu, dapat juga didefinisikan sebagai jumlah orang yang saling terlibat atau sekelompok yang lebih besar mengenai proses tersebut.

b. Adanya umpan balik atau *feedback*

Umpan balik merupakan pesan yang dikirim Kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam komunikasi ini melibatkan umpan balik secara langsung yang bersifat segera. Hubungan yang langsung antara sumber dan penerima merupakan bentuk yang unik dalam komunikasi interpersonal.

c. Tidak harus tatap muka

Bagi komunikasi interpersonal yang sudah terbentuk terjadi karena adanya proses komunikasi antara dua individu, kehadiran fisik dalam komunikasi tidak terlalu penting dapat melalui *telephone, e-mail* dan media lainnya. Namun, menurut Weaver, bentuk ideal suatu komunikasi tetap dengan adanya kehadiran

secara fisik dalam berinteraksi, walaupun tanpa kehadiran fisik yang dimungkinkan.

d. Menghasilkan beberapa pengaruh atau *effect*

Untuk dapat dianggap sebagai komunikasi interpersonal yang benar, maka sebuah pesan harus menghasilkan efek. Efek itu harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi. Contoh komunikasi interpersonal yang tidak menghasilkan efek misalnya, Anda berbicara dengan orang yang sedang sibuk menelphone. Contoh tersebut bukanlah komunikasi interpersonal jika pesan-pesan yang anda sampaikan tidak diterima dan tidak menghasilkan efek.

e. Pesan dikirim dan diterima dalam bentuk verbal maupun nonverbal

Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi berupaya saling menyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi

2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut (Zaenal Mukarom, 2021) proses komunikasi sesungguhnya merupakan peristiwa yang sangat kompleks. Berikut ini ada beberapa faktor tak kasat mata (tidak terlihat) secara langsung atau tidak berpengaruh tetapi memberikan kontribusi yang besar dalam proses komunikasi interpersonal, antara lain:

1. *Meaning*

Mimik wajah, intonasi, merupakan symbol yang mewakili makna tergantung pada bagaimana seseorang menanggapinya. Misalnya: Intonasi (nada bicara) sering kali dimaknai kemarahan.

2. *Learning*

Pola komunikasi muncul diperoleh dari pengalaman dan memahami pesan tidak bergantung pada keturunan/genetik. Jadi, kemampuan individu

berkomunikasi merupakan hasil *learning* (belajar) dari lingkungan.

3. *Subjectivity*

Menyusun atau merancang pesan yang berbeda dari dua orang dalam proses komunikasi antar individu dalam objek yang sama.

4. *Negotiation*

Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi orang lain. Selama proses terjadinya negosiasi pemilihan makna simbol harus menyesuaikan makna satu sama lain.

5. *Culture*

Individu adalah partisipasi dari kelompok, organisasi masyarakat. Komunikasi budaya yang diciptakan, dipertahankan dan diterima melalui cara pandang pada setiap individu.

6. *Interacting Levels and Context*

Lingkup komunikasi sangat beragam, mulai dari komunikasi antar pribadi, kelompok dan massa berlangsung dalam bermacam tingkatan.

7. *Self-refence*

Perilaku yang digunakan mencerminkan pengalaman individu seseorang yang dilakukan, dikatakan dan interpretasikan adalah pengalaman, kebutuhan dan harapan kita.

8. *Self-reflexivity*

Kesadaran diri ialah dimana keadaan seseorang memandang dirinya sendiri itu berpengaruh pada proses komunikasi yang ada dilingkungan.

9. *Inevitablity*

Diam merupakan komunikasi nonverbal yang terlihat dan dapat diungkapkan dalam suatu makna

komunikasi.

2.2.5 Indikator Komunikasi Interpersonal

Indikator komunikasi interpersonal dan yang menjadi landasan umum dari komunikasi interpersonal (Devito, dalam Suranto Aw2011: 82-84):

1. Keterbukaan (*Openness*)

Sikap ini menerima umpan balik dari orang lain dalam berbagi informasi dengan orang lain adalah keterbukaan. Dengan kata lain, bersifat terbuka berarti bersedia berbagi informasi yang biasanya bersifat rahasia. Keterbukaan menjadi sikap positif selama komunikasi interpersonal.

2. Empati (*Empthy*)

Kemampuan seseorang untuk memahami apa yang dialami oleh orang lain, merasakan apa yang dialami orang lain dan memahami masalah dari sudut pandang seseorang dari persepsi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami perasaan lawan bicaranya. Pada hakekatnya, empati adalah usaha dari individu tersebut untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan yang dicirikan sikap mendukung (*supportiveness*) merupakan hubungan komunikasi yang efektif. Menandakan bahwa pihak yang terlibat dalam memberikan tanggapan yang relevan dan spontan untuk mendukung komunikasi terbuka antar individu.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Makna sikap positif adalah sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pihak yang melakukan komunikasi interpersonal harus memiliki emosi dan pikiran yang positif. Dalam bentuk perilaku, yaitu tindakan yang dipilih harus relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal.

Sikap positif ditunjukkan dalam beberapa macam perilaku dan sikap, antara lain: menghargai orang lain, berpikiran positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, memberikan pujian dan penghargaan serta komitmen menjalin kerjasama.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Pengakuan dari kedua belah pihak yang memiliki kepentingan, sama- sama bernilai dan berharga serta saling memerlukan. Kesetaraan yang dimaksud yaitu berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara dengan *partner* bicara.

Dengan demikian indikator kesetaraan yaitu: menempatkan diri dengan orang lain, menyadari bahwa adanya kepentingan yang berbeda, mengakui kepentingan orang lain, komunikasi dua arah dan menciptakan suasana yang nyaman.

2.3 Definisi Motivasi kerja

Menurut Suwati (2013) Motivasi kerja adalah daya yang ditentukan langsung oleh suatu organisasi atau Lembaga, dan yang terakhir disiplin tanggung jawab. Salah satu bentuk wujud dari tanggung jawab karyawan yaitu penggunaan dan pemeliharaan peralatan dengan sebaik mungkin sehingga dapat mendorong untuk mengerahkan kemampuan dan keahlian atau keterampilan, tenaga serta waktunya menjalankan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Uno (2011) Motivasi kerja adalah dorongan dari dalam dan luar seseorang. Sedangkan menurut Koldalkar dalam Hamali (2016: 131) mendefinisikan motivasi kerja sebagai keinginan dalam diri karyawan yang disebabkan oleh kebutuhan, keinginan serta kemauan yang mendorong individu untuk menggunakan potensial dan mentalitas demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Motivasi dalam manajemen yang ditujukan pada sumber daya manusia umumnya mempersoalkan bagaimana mengarahkan bawahan, agar lebih produktif untuk mewujudkan pencapaian yang telah

ditentukan tersebut. (Hasibuan, 2009). Menurut Munandar (2011) Motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan menjadi faktor pendorong seseorang untuk melakukan berbagai kegiatan yang mengarah pada pencapaian tujuan dalam ruang lingkup kerja. Didukung dengan Ferdinatus (2020) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu hal yang harus dibangun dengan kepribadian atau karakter seseorang, karena dorongan motivasi kerja yang didasri dengan adanya prinsip dan alasan yang salah akan mengakibatkan kerugian diri sendiri maupun instansi/perusahaan terkait.

Jadi motivasi adalah dorongan dari seseorang pada karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan suka rela sehingga keinginan karyawan dan tujuan yang diinginkan instansi tercapai.

2.3.1 Tujuan Motivasi Kerja

Tujuan motivasi kerja adalah untuk meningkatkan potensi kinerja karyawan dan menciptakan suasana kerja yang baik agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Rubiyanto, 2019) mengungkapkan sebagai berikut:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan karyawan.
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan.
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- h. Meningkatkan kreatifitas dan patisipasi karyawan.
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan

yaitu pekerja perlu memiliki motivasi yang dapat memberikan kepribadian yang baik dan memiliki tujuan untuk membicarakan kepentingan-kepentingan organisasi dan para pegawai atau tenaga kerja yang ada dalam organisasi agar dapat berhasil sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi, bisa dilihat dari hubungan kerja, pengalaman dan penghargaan (Yogi Fernando et al, 2024):

1. Penghargaan Kerja

Penghargaan adalah sesuatu yang diberikan pada kelompok atau perorangan jika melakukan sesuatu kelebihan dalam bidang tertentu. Penghargaan biasanya diberikan dalam bentuk mendali, piala, gelar, sertifikat, plaket atau pita.

2. Pengalaman Kerja

Dalam bermasyarakat pengalaman kerja yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Karena dengan adanya pengalaman kerja akan sangat membantu individu dalam berkomunikasi dan memahami orang-orang yang disekitarnya pada akhirnya dapat menghindari *miscommunication*.

3. Hubungan Kerja

Hubungan kerja adalah hubungan yang ada dalam pelaksanaan kerja antara suatu perusahaan yang berlangsung dalam batas perjanjian kerja dan peraturan kerja yang telah bersama mewujudkan hubungan kerja tersebut, maka baik perusahaan dengan karyawan masing-masing terikat dalam perjanjian kerja, dimana perusahaan berhak memerintah pekerja agar giat dan rajin bekerja sesuai dengan prosedur yang ada diperusahaan tanpa melampaui batas isi perjanjian kerja tersebut.

2.3.3 Indikator Motivasi Kerja

Indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan menurut Maslow yang dikutip oleh Kusuma, (2016), yaitu:

1. Kebutuhan Fisik, dapat ditunjukkan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang transport, uang makan, fasilitas

perumahan dan lain sebagainya.

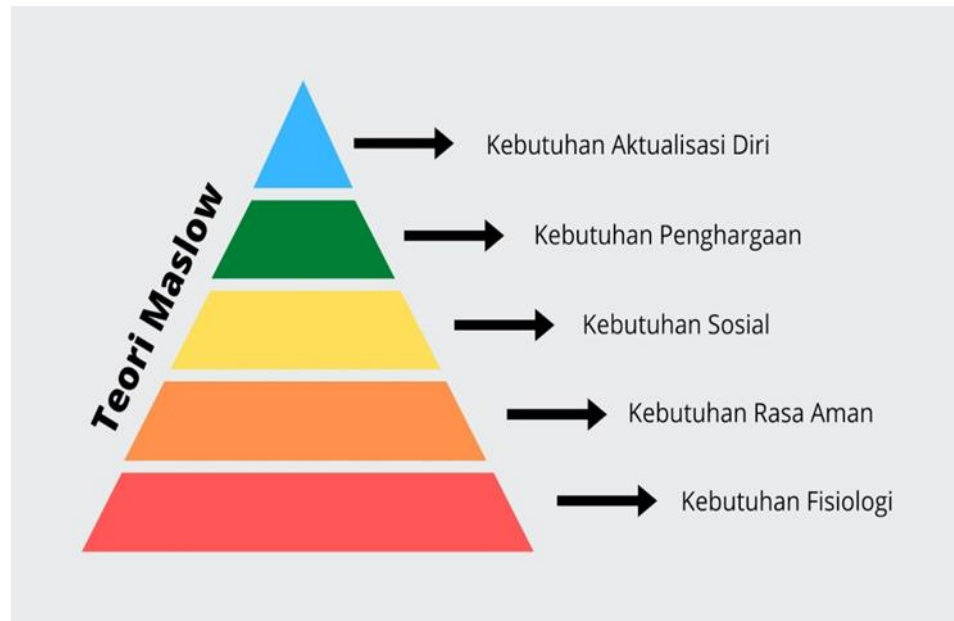
2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, tunjangan Kesehatan, dana pensiun, dan perlengkapan keselamatan kerja dan asuransi kecelakaan.
3. Kebutuhan sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
4. Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan pengakuan maupun penghargaan berdasarkan dengan kemampuan yang dimiliki, kebutuhan untuk dihormati oleh pegawai lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
5. Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menantang dan menarik, dimana pegawai akan mengarahkan kemampuan, dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh organisasi atau perusahaan, dengan memberikan Pendidikan dan pelatihan.

2.4. Kerangka Teoritis

2.4.1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow (*Grand Theory*)

Teori hierarki kebutuhan Maslow dikembangkan oleh Abraham Maslow seorang psikolog asal Amerika Serikat, pada tahun 1943. Maslow adalah orang yang pertama kali memperkenalkan teorinya dalam artikel berjudul "*A Theory of Human Motivation*" yang diterbitkan dalam jurnal *Psychological Review* dalam artikel tersebut, Maslow mengemukakan bahwa manusia memiliki lima tingkatan kebutuhan yang tersusun secara hierarkis, dimana kebutuhan dasar harus dipenuhi sebelum individu mencapai kebutuhan yang lebih tinggi. Maslow menyatakan bahwa orang yang termotivasi merupakan orang-orang yang kebutuhannya tidak terpenuhi. Sistem hierarki kebutuhan, yang dikembangkan oleh Maslow, merupakan pola yang biasa digunakan untuk menggolongkan lima kategori yang harus digunakan terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi

(Wallace, Goldstein dan Nathan, 2007: 277). Adapun gambar piramida teori Maslow sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Sumber: <https://linebank.co.id/blog/general/perbedaan-kebutuhan-dan-keinginan/>

Berdasarkan teori Maslow, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana komunikasi interpersonal dapat memenuhi kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi kerja mereka. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan lingkungan yang nyaman, membangun hubungan kerja yang positif dan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan baik, karyawan mungkin mengalami kesulitan dalam beradaptasi, kurang mendapat pengakuan atas pekerjaannya dan kehilangan motivasi untuk berkembang. Oleh karena itu, teori Maslow dinilai relevan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan, karena mampu menjelaskan bagaimana komunikasi dapat menjadi sarana dalam memenuhi kebutuhan psikologis maupun emosional yang mendorong

semangat kerja.

2.4.2 Teori Pertukaran Sosial (*Middly Theory*)

Teori pertukaran sosial lahir pada akhir 1958 oleh George C. Homans. Ia menjelaskan bahwa hubungan antar manusia terjadi karena adanya harapan yang saling memberi dan menerima manfaat. lalu diperluas secara struktural oleh Peter M. Blau di tahun 1964. Ia menambahkan bahwa selain imbalan, dalam hubungan sosial juga ada unsur kekuasaan dan ketergantungan. Artinya, orang yang memiliki lebih banyak pengaruh atau manfaat yang ditawarkan bisa memiliki posisi lebih kuat dalam hubungan tersebut. Selain itu, beberapa tokoh lain seperti Thibaut dan Kelley juga memperluas teori dengan melihat bagaimana orang menghitung untung-rugi dalam hubungan mereka.

Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) adalah proses pertukaran dimana individu memberikan sesuatu dengan harapan akan memperoleh balasan yang menguntungkan. Model yang memusatkan perhatiannya pada dinamika tentang bagaimana menjaga keberlangsungan hubungan, hingga apakah hubungan tersebut akan berakhir. Asumsi dasar dari teori ini adalah bahwa setiap individu termotivasi oleh kepentingan pribadi atau *Self-interest* (Thibaut & Kelley, 1959). Maka dari itu, teori pertukaran sosial berasumsi bahwa individu ingin memaksimalkan perolehan yang didapatinya dengan pengorbanan seminimal mungkin dalam sebuah hubungan.

Thibaut dan Kelley, merupakan dua orang pemuka utama dari model teori pertukaran sosial sebagai berikut:

1. Ganjaran (*Rewards*)

Model ini adalah setiap akibat yang bernilai positif yang diperoleh dari suatu hubungan dengan seseorang, baik berupa uang atau dukungan. Bagi orang kaya, mungkin penerimaan sosial (*social approval*) lebih berharga daripada uang. Namun, bagi orang miskin, hubungan interpersonal tersebut dapat mengatasi kesulitan ekonominya dibandingkan hubungan yang menambah pengetahuan.

2. Biaya (*Cost*)

Merupakan akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam sebuah hubungan. Biaya yang dikeluarkan berupa waktu, usaha, harga diri, kecemasan dan kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan kekayaan yang dimiliki oleh individu itu sendiri atau dapat menimbulkan hal-hal yang merugikannya.

3. Tingkat Perbandingan

Tingkat perbandingan ialah sebuah standar dimana seseorang dapat menggunakannya untuk mengevaluasi keluaran dalam situasi yang berbentuk kepuasan hubungan dan stabilitas hubungan. Tingkat perbandingan ini dibagi menjadi dua yakni tingkat perbandingan (*comparison level*) dan tingkat perbandingan alternatif (*comparison for alternative*).

a. Tingkat Perbandingan (CL)

Tingkat perbandingan (CL) adalah sebuah standar yang menggambarkan bagaimana seseorang menyadari *reward* dan biaya yang seharusnya mereka dapatkan atas usaha yang mereka lakukan untuk mendapatkan keuntungan dalam suatu hubungan yang mereka jalin.

b. Tingkat Perbandingan Alternatif (CLalt)

Tingkat ini lebih mengacu pada pengukuran stabilitas hubungan dan kepuasan hubungan yang pada dasarnya merupakan tingkatan terendah, dimana orang tersebut mau menerima *reward* alternatif ini.

4. Hasil (*Outcomes*)

Hasil yang dimaksudkan adalah hubungan sosialnya seseorang dengan maksimalkan ganjaran yang mereka dapat dan meminimalisir biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu, individu akan terus berusaha mempertahankan hubungan sosial yang dimilikinya.

5. Nilai Akhir (*Worth*)

Nilai yang dihasilkan akan mempengaruhi hubungan yang dimana seseorang tersebut akan memutuskan untuk meninggalkan dan kemudian berpindah ke hubungan alternatif yang ada.

Teori ini menjelaskan bahwa interaksi antarindividu, yang terjadi berdasarkan prinsip timbal balik yang saling menguntungkan, dengan mempertahankan hubungan sosial apabila merasa mendapat imbalan yang sebanding dengan pengorbanan yang diberikan. Dalam konteks kerja, komunikasi interpersonal yang baik, seperti keterbukaan, dukungan dan penghargaan merupakan bentuk imbalan yang dapat meningkatkan motivasi kerja. Oleh karena itu, semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin, maka semakin tinggi pula motivasi kerja karyawannya.

2.4.3 Teori Komunikasi Interpersonal (*Apply Theory*)

Teori komunikasi interpersonal merupakan bagian dari kajian ilmu komunikasi yang berkembang pesat pada pertengahan abad ke-20, dikemukakan oleh salah satu tokoh utama yang mengembangkan teori komunikasi interpersonal secara sistematis adalah Joseph A. DeVito, seorang pakar komunikasi asal Amerika Serikat. Ia memperkenalkan berbagai konsep dasar dalam komunikasi interpersonal melalui bukunya yang sangat berpengaruh berjudul “*The Interpersonal Communication Book*”, yang pertama kali diterbitkan pada tahun 1976 dan terus diperbarui hingga edisi ke-14. Teori ini telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk dalam lingkungan kerja, karena mampu menjelaskan bagaimana komunikasi antarindividu dapat membentuk hubungan yang efektif dan memengaruhi motivasi kerja serta dinamika organisasi secara keseluruhan.

Teori Komunikasi Interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena teori tersebut secara langsung membahas tentang proses komunikasi antarindividu, yang merupakan fokus utama dalam judul penelitian ini. DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara dua

orang atau lebih yang saling memengaruhi, baik secara verbal maupun nonverbal. Teori ini memiliki lima prinsip dasar yang dapat digunakan sebagai indikator penelitian, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, kesetaraan, dan sikap positif. Kelima prinsip tersebut menggambarkan kualitas komunikasi interpersonal yang efektif dan sangat berpengaruh terhadap dinamika hubungan kerja di lingkungan organisasi.

Dalam konteks BPJS Kesehatan sebagai tempat penelitian, komunikasi interpersonal antar karyawan maupun antara atasan dan bawahan memegang peranan penting dalam membangun suasana kerja yang positif, harmonis, dan saling mendukung. Ketika komunikasi berlangsung secara terbuka, empatik, dan setara, maka karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga hal ini dapat meningkatkan semangat kerja dan motivasi mereka.

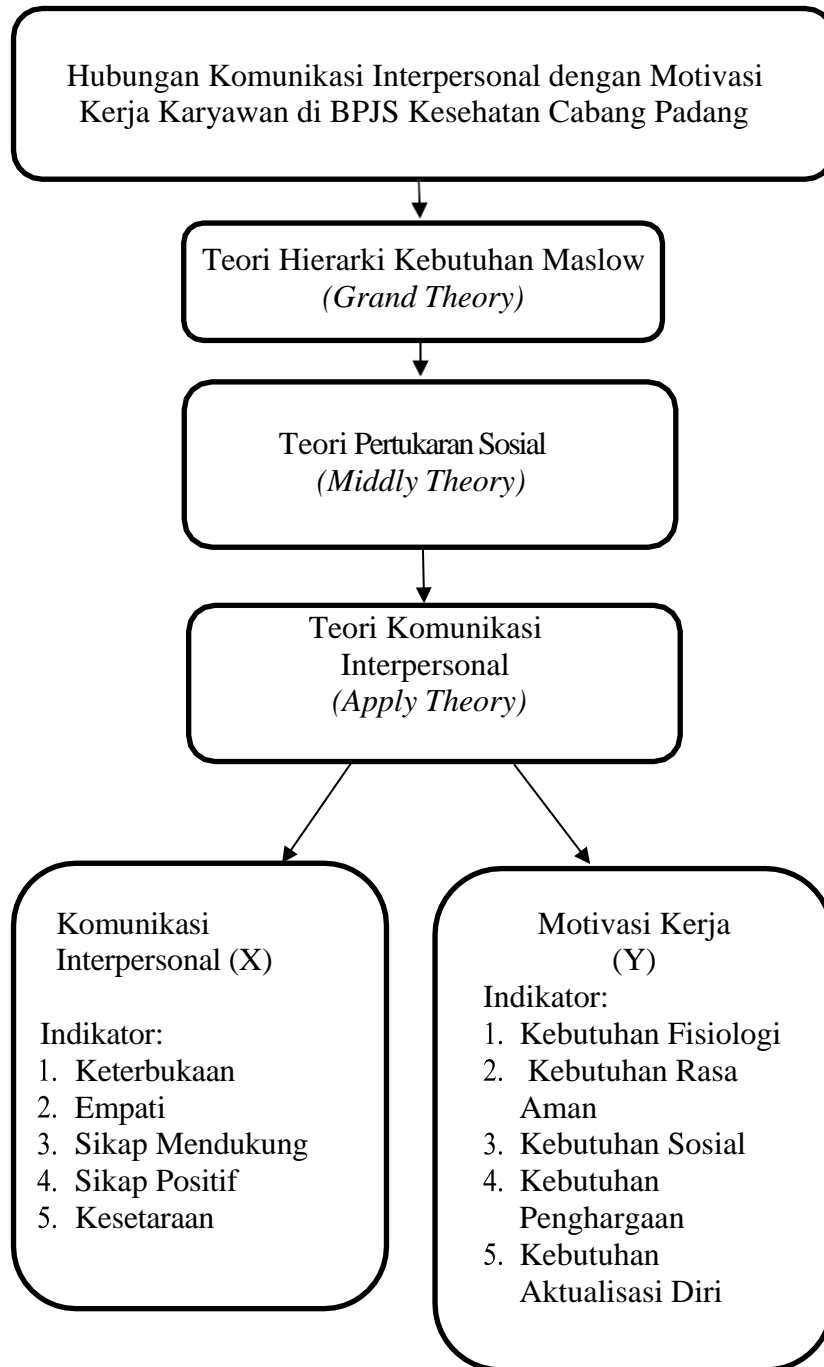
Teori ini juga memperkuat logika hubungan antara komunikasi interpersonal dan motivasi kerja, karena menekankan adanya pengaruh timbal balik dalam setiap interaksi. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan rasa saling percaya dan mempererat hubungan sosial di tempat kerja, yang pada akhirnya mendorong peningkatan motivasi kerja. Dengan demikian, teori ini layak dijadikan sebagai dasar teori dalam penelitian ini karena memiliki konsep yang relevan, sesuai dengan lingkungan intansi.

2.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiono (2016: 60) kerangka pemikiran adalah sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Penelitian ini didukung oleh teori Hierarki Kebutuhan Maslow digunakan sebagai dasar untuk memahami bahwa motivasi kerja muncul ketika tingkatan kebutuhan terpenuhi. Sebagai teori menengah, digunakan Teori Pertukaran Sosial dari Thibaut dan Kelley, yang menjelaskan bahwa hubungan interpersonal terbentuk melalui interaksi timbal balik yang saling menguntungkan. Sementara itu, Teori Komunikasi Interpersonal dari Joseph A. DeVito digunakan

sebagai teori terapan karena secara langsung menguraikan unsur-unsur penting dalam komunikasi antar karyawan.

Selanjutnya, teori-teori diatas dianalisis kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, mengkonsepsikan bahwa hubungan komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang. Dengan demikian kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

2.6. Hipotesis

Berdasarkan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, tinjauan Pustaka, dan kerangka berfikir, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian berdasarkan berikut ini:

H_0 = Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Hasil uji hipotesis diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0.497 dengan nilai signifikansi $0.000 > 0.05$ dengan membandingkan taraf signifikan (p-value) dengan errornya. Berdasarkan harga signifikansi jika > 0.05 maka H_1 diterima, jika nilai signifikansinya < 0.05 maka H_0 ditolak.

Berdasarkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yaitu ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja.