

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan akademik untuk memperkuat posisi penelitian yang dilakukan serta sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Melalui kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian yang menjadi dasar dalam merumuskan fokus penelitian ini. Adapun ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian disajikan dalam tabel berikut.

1. Ayu Herera Savitri, Meita Pungki Refani, Susi Juwanti dengan judul “ Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja volunteer masjid nurul asri mengalirkan energi kebaikan ” tahun 2025. Perbedaan dan persamaan pada penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan subjek volunteer di Mesjid Nurul Asri, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kuantitatif dengan subjek Volunteer di Yayasan M- Foundation
2. Ali Yahya, Musringudin, Betti Nuraini dengan judul “ Pengaruh komunikasi interpersonal dan budaya sekolah terhadap motivasi kerja guru di Madrasah Ibtidaiyah” tahun 2024. Perbedaan dan persamaan, penelitian ini meneliti sehingga pengaruh komunikasi interpersonal dan budaya sekolah penelitian penulis secara spesifik meneliti sedangkan penelitian penulis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja Volunteer pada Yayasan M- Foundation.

3. Ifo Rama dengan judul “ Hubungan komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan di PT. MNC Skyvision, tbk cabang KPU Pekanbaru” tahun 2019. Perbedaan dan persamaan penelitian ini berfokus pada hubungan komunikasi interpersonal dengan subjek karyaean di PT. MNC skyvision sedangkan penelitian penulis berfokus pada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja volunteer pada Yayasan M- Foundation.
4. Mita Wydaswara, Erliany Syaodin, Yani Restiani Widjaja judul “ Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja guru ( studi pada SMKN 1 Kota Bandung” tahun 2025. Perbedaan dan persamaan penelitian ini meneliti pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja guru Sedangkan penelitian penulis secara spesifik meneliti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja Volunteer pada Yayasan M- Foundation.
5. Firmanda Rianof, Abdul Malik judul “ Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan CV. Stella Catering” tahun 2022. Perbedaan dan persamaan penelitian ini meneliti pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan CV. Stella Catering, Sedangkan penelitian penulis secara spesifik meneliti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja Volunteer pada Yayasan M- Foundation

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Tahun Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
1.	Ayu Herera Savitri, Meita Pungki Refani , Susi Juwanti (2025 )	“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Volunteer Masjid Nurul Asri Mengalirkan Energi Kebajikan	Kuantitatif	Penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa komunikasi internal efektif di masjid— melalui kejelasan informasi, keterbukaan, dan partisipasi— berpengaruh signifikan terhadap motivasi dan kerja sama relawan. Strategi seperti pemanfaatan teknologi digital, pelatihan komunikasi, serta pemberian apresiasi dapat meningkatkan kualitas komunikasi tersebut. Akibatnya, motivasi relawan semakin tinggi untuk mengalirkan energi kebaikan bagi masyarakat.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan subjek volunteer di Mesjid Nurul Asri, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kuantitatif dengan subjek Volunteer di Yayasan M- Foundation
2.	Ali Yahya, Musringudin, Betti Nuraini (2024 )	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya Sekolah terhadap Motivasi Kerja Guru di Madrasah Ibtidaiyah	Kuantitatif	Penelitian kuantitatif di Madrasah Ibtidaiyah Swasta Kecamatan Curug, Tangerang, menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal kepala sekolah dan budaya sekolah berpengaruh positif serta signifikan terhadap motivasi kerja guru. Kedua variabel ini saling berpengaruh, meningkatkan motivasi guru secara langsung dan kualitas pendidikan secara	Penelitian ini meneliti sehingga pengaruh komunikasi interpersonal dan budaya sekolah penelitian penulis secara spesifik meneliti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja Volunteer pada Yayasan M- Foundation

				keseluruhan. Komunikasi baik dan budaya organisasi positif sangat penting untuk lingkungan kerja kondusif bagi tenaga pendidik.	
3.	Ifo Rama ( 2019 )	Hubungan komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan di PT. MNC Skyvision, Tbk Cabang KPU Pekanbaru	Kuantitatif	<p>Penelitian kuantitatif ini menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan PT. MNC Skyvision, Tbk Cabang KPU Pekanbaru. Semakin baik komunikasi antar karyawan maupun dengan atasan serta semakin tinggi motivasi kerja, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.</p> <p>Analisis regresi menyatakan kedua variabel memberikan kontribusi 20,6% terhadap kinerja, sehingga peningkatan kinerja dicapai melalui perbaikan komunikasi interpersonal dan motivasi kerja. variabel memberikan kontribusi 20,6% terhadap kinerja, sehingga peningkatan kinerja dicapai melalui perbaikan komunikasi interpersonal dan motivasi kerja.</p>	Penelitian ini berfokus pada hubungan komunikasi interpersonal dengan subjek, sedangkan karyawan di PT. MNC skyvision penelitian penulis berfokus pada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja volunteer pada Yayasan M-Foundation.
4.	Mita Wydaswara, Erliany	Pengaruh komunikasi interpersonal	Kuantitatif	Penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan motivasi kerja berperan penting dalam	Penelitian ini meneliti pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja guru

	Syaodih, Yani Restiani Widjaja ( 2025 )	dan motivasi kerja terhadap kinerja guru ( Studi pada SMK NEGERI 1 Kota Bandung).		meningkatkan kinerja guru di SMK Negeri 1 Kota Bandung. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan, dengan guru yang efektif berkomunikasi menunjukkan hasil kerja lebih baik. Motivasi kerja juga berpengaruh besar, memungkinkan guru melaksanakan tugas lebih optimal. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi 42,7%, sisanya oleh faktor lain. Peningkatan keduanya diperlukan untuk kinerja guru optimal	Sedangkan penelitian penulis secara spesifik meneliti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja Volunteer pada Yayasan M- Foundation.
5.	Firnanda Rianof, Abdul Malik (2022 )	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Stella Catering	Kuantitatif	Penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan motivasi kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Stella Catering. Kedua variabel menjelaskan 79,2% variasi kinerja, sisanya oleh faktor lain, dengan nilai F hitung > F tabel dan signifikansi < 0,05. Peningkatan komunikasi dan motivasi kerja dapat meningkatkan performa karyawan secara signifikan, sehingga perusahaan disarankan memperkuat	Penelitian ini meneliti pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan CV. Stella Catering, Sedangkan penelitian penulis secara spesifik meneliti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja Volunteer pada Yayasan M- Foundation

				keduanya untuk kinerja optimal.	
--	--	--	--	---------------------------------	--

*Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2026*

## **2.2 Kerangka Konseptual**

### **2.1.1 Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, perasaan, dan makna antara dua orang atau lebih melalui saluran verbal dan nonverbal secara langsung (Bimo Mahendra, 2022). Konsep ini pertama kali dikembangkan secara sistematis oleh para ahli komunikasi pada era modern, dengan pengaruh dari teori seperti interaksi simbolik George Herbert Mead. Istilah "interpersonal" berasal dari kata "inter" yang berarti antar dan "personal" yang menunjukkan hubungan pribadi, sehingga menekankan interaksi tatap muka yang mendalam dan kontekstual.

Salah satu keunggulan komunikasi interpersonal adalah kemampuannya membangun hubungan emosional yang kuat. Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi seperti Yayasan M-Foundation terlihat pada interaksi antara volunteer, koordinator, dan penerima manfaat, di mana diskusi tim, umpan balik langsung, dan dukungan verbal menjadi elemen utama. Semakin sering interaksi ini dilakukan, semakin kuat pula ikatan motivasi kerja yang terbentuk di antara volunteer.

Alex dan Andrew (2018), para ahli komunikasi organisasi, menekankan hal-hal penting yang harus diketahui saat mengelola komunikasi interpersonal, yaitu agar interaksi dibuat efektif untuk meningkatkan komitmen tim yang dapat dikembangkan menjadi

produktivitas berkelanjutan bagi organisasi nirlaba. Mereka memberikan tips untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal agar lebih menarik dan berdampak, sebagai berikut:

1. *Choose a Style*

Langkah pertama adalah memilih gaya komunikasi yang sesuai dengan konteks tim. Lebih lanjut, disarankan tema seperti:

- a. Empatik/Empati, untuk membangun kesan dukungan emosional dalam kegiatan sosial.
- b. Kolaboratif, penuh dengan dialog dua arah yang menekankan kerja sama.
- c. Motivasional, penuh dengan kata-kata penyemangat untuk menghidupkan semangat volunteer.

2. *Choose a Interaction Layout*

Untuk memperkaya interaksi, gunakan pola pertukaran seperti tatap muka rutin, sesi feedback, diskusi kelompok, atau pertemuan tematik untuk membingkai komunikasi.

3. *Choose a Tone Palette*

Menentukan nada suara dan bahasa tubuh yang tepat juga akan membuat komunikasi lebih menarik dan persuasif.

Dengan menampilkan dukungan dan empati melalui komunikasi interpersonal, volunteer dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap misi organisasi. Namun, volunteer mungkin tidak menyadari bahwa konflik bisa muncul dari kurangnya kejelasan dalam interaksi langsung.

Penelitian ini fokus pada komunikasi interpersonal di Yayasan M-Foundation. Karena komunikasi interpersonal bersifat terbuka dan personal, tim dapat dengan mudah membangun pemahaman bersama. Terutama jika volunteer sering berbagi pengalaman, tantangan, dan pencapaian secara langsung, sehingga mereka merasa nyaman bereksperimen dengan ide-ide baru daripada hanya melalui pesan digital, meskipun hubungan antar volunteer tidak selalu akrab sebelumnya.

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai interaksi dua arah yang dinamis, di mana pesan disampaikan dan diterima secara simultan, sering kali tatap muka atau melalui media dekat, dengan tujuan membentuk pemahaman bersama antarindividu berikut karakteristik komunikasi interpersonal:

1. Dua arah dan interaktif

Komunikasi yang melibatkan pengirim dan penerima yang saling bertukar peran dengan umpan balik (feedback) yang cepat dan langsung merupakan ciri utama dari komunikasi dua arah (two-way communication) yang bersifat dialogis dan partisipatif. Dalam perspektif akademis, model komunikasi ini menekankan adanya interaksi timbal balik (reciprocal interaction), di mana pesan tidak hanya disampaikan, tetapi juga ditafsirkan, diklarifikasi, dan disesuaikan secara berkelanjutan melalui respons yang diberikan oleh masing-masing pihak. Umpan balik yang cepat

memungkinkan terjadinya klarifikasi makna, meminimalkan kesalahpahaman (noise), serta meningkatkan efektivitas penyampaian pesan karena kedua belah pihak secara aktif terlibat dalam proses komunikasi.

Dalam konteks kegiatan volunteer di M-Foundation, pola komunikasi dua arah ini memiliki peran yang sangat strategis. Relawan tidak hanya berperan sebagai penerima instruksi dari koordinator atau organisasi, tetapi juga sebagai pengirim pesan yang menyampaikan ide, masukan, serta laporan kondisi di lapangan. Melalui umpan balik yang langsung dan terbuka, M-Foundation dapat memastikan bahwa nilai, tujuan, dan program sosial yang dijalankan dipahami secara tepat oleh para relawan, sekaligus memungkinkan organisasi menyesuaikan strategi kegiatan berdasarkan pengalaman nyata relawan. Dengan demikian, komunikasi yang interaktif dan responsif ini tidak hanya memperkuat koordinasi internal, tetapi juga meningkatkan kualitas partisipasi relawan serta efektivitas pelaksanaan misi sosial M-Foundation secara berkelanjutan.

## 2. Transaksional

Komunikasi saling memengaruhi secara simultan, di mana proses komunikasi tidak bersifat linear, melainkan berlangsung secara dinamis dan transaksional sehingga menciptakan realitas bersama (shared reality) yang dibangun melalui pengalaman, persepsi, dan latar belakang pribadi masing-masing individu. Dalam kajian

akademis, model komunikasi transaksional menekankan bahwa setiap pihak secara bersamaan berperan sebagai pengirim dan penerima pesan, sehingga makna tidak semata-mata “ditransfer”, tetapi dikonstruksi secara sosial melalui interaksi yang berkelanjutan. Pengalaman pribadi, nilai, emosi, dan konteks sosial-budaya menjadi faktor penting yang memengaruhi bagaimana pesan dimaknai dan bagaimana realitas komunikasi terbentuk di antara para peserta.

Dalam konteks kegiatan volunteer di M-Foundation, komunikasi transaksional ini tampak jelas dalam interaksi antara relawan, koordinator, dan masyarakat penerima manfaat. Setiap pihak membawa pengalaman dan perspektif unik yang kemudian saling memengaruhi dalam proses pelaksanaan program sosial. Relawan tidak hanya menyampaikan pesan atau menjalankan tugas, tetapi juga membangun pemahaman bersama dengan sesama relawan dan masyarakat melalui dialog, empati, dan refleksi pengalaman lapangan. Melalui proses ini, realitas sosial mengenai kebutuhan masyarakat, nilai kepedulian, serta makna pengabdian terbentuk secara kolektif. Dengan demikian, komunikasi yang bersifat transaksional di lingkungan volunteer M-Foundation berkontribusi pada terciptanya kerja sama yang lebih inklusif, adaptif, dan bermakna dalam mencapai tujuan sosial organisasi.

### 3. Kedekatan fisik/emosional

Komunikasi yang terjadi dalam jarak dekat (proksemik)

merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang menekankan kedekatan fisik sebagai elemen penting dalam membangun hubungan sosial yang bermakna. Dalam kajian akademis, proksemik merujuk pada penggunaan ruang dalam interaksi manusia yang memengaruhi intensitas pesan, keterlibatan emosional, serta tingkat kepercayaan antarindividu. Kedekatan jarak ini memungkinkan ekspresi nonverbal—seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh—berperan secara signifikan dalam memperkuat makna pesan. Selain itu, komunikasi dalam jarak dekat sangat dipengaruhi oleh faktor emosional, rasa saling percaya, serta konteks sosial dan budaya yang melingkupi para pelaku komunikasi, sehingga ikatan personal dapat terbentuk secara lebih mendalam.

Dalam konteks kegiatan volunteer di M-Foundation, komunikasi proksemik memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang humanis antara relawan, koordinator, dan masyarakat penerima manfaat. Interaksi langsung di lapangan, seperti saat pendampingan, kegiatan sosial, atau diskusi kelompok kecil, memungkinkan relawan untuk menunjukkan empati, kepedulian, dan komitmen secara nyata. Kedekatan fisik dan emosional ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap M-Foundation, sekaligus menumbuhkan rasa solidaritas dan kebersamaan di antara para relawan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal berbasis proksemik tidak hanya

mendukung efektivitas program, tetapi juga memperdalam makna pengabdian sosial yang menjadi nilai utama dalam aktivitas volunteer M- Foundation.

#### 4. Gabungan verbal dan nonverbal

Konsep komunikasi nonverbal yang dikemukakan oleh Albert Mehrabian menekankan bahwa makna pesan, khususnya yang berkaitan dengan sikap dan perasaan, lebih banyak ditentukan oleh bahasa tubuh dan nada suara dibandingkan oleh kata-kata semata. Dalam kajian akademis, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi verbal, tetapi juga sebagai proses penyampaian makna melalui ekspresi wajah, gerak tubuh, intonasi, dan kualitas suara.

Keselarasan antara pesan verbal dan nonverbal menjadi faktor penting dalam menjaga koherensi serta autentisitas komunikasi, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima sebagai sesuatu yang tulus, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam konteks kegiatan volunteer di M-Foundation, pemahaman terhadap dominasi unsur nonverbal ini sangat penting dalam membangun interaksi yang efektif dan bermakna. Relawan dituntut untuk tidak hanya menyampaikan pesan secara lisan, tetapi juga memperlihatkan nilai kepedulian dan empati melalui sikap tubuh yang terbuka, ekspresi yang ramah, serta nada suara yang menenangkan. Ketika komunikasi verbal selaras dengan isyarat nonverbal, nilai-nilai

kemanusiaan yang diusung M-Foundation akan terasa lebih autentik dan mudah diterima oleh masyarakat serta sesama relawan. Dengan demikian, komunikasi yang memperhatikan kesatuan antara kata-kata, nada suara, dan bahasa tubuh mampu memperkuat kepercayaan, meningkatkan kualitas hubungan interpersonal, dan mendukung keberhasilan misi sosial M-Foundation.

### **2.2.2 Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi individu untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dengan semangat, ketekunan, dan orientasi pada pencapaian tujuan organisasi, melibatkan proses psikologis yang membangkitkan, mengarahkan, serta mempertahankan perilaku kerja agar karyawan mencapai kepuasan pribadi dan produktivitas optimal.

Dorongan internal mungkin berasal dari kepuasan intrinsik seperti rasa pencapaian atau passion terhadap pekerjaan, sedangkan dorongan eksternal bisa berupa insentif finansial, pengakuan atasan, atau lingkungan kerja yang mendukung, yang secara keseluruhan membantu mencapai keseimbangan antara kepuasan pribadi dan produktivitas, seperti yang terbukti dalam studi tentang keterlibatan karyawan yang menunjukkan bahwa motivasi tinggi dapat mengurangi turnover dan meningkatkan inovasi di tempat kerja.

Dalam konteks ini sering dikaitkan dengan teori klasik untuk membangun landasan teori yang kuat, seperti hierarki kebutuhan Abraham Maslow yang menggambarkan motivasi sebagai proses memenuhi

kebutuhan bertingkat mulai dari fisiologis dasar hingga aktualisasi diri, menekankan bahwa motivasi kerja meningkat ketika kebutuhan dasar terpenuhi, memungkinkan fokus pada pertumbuhan pribadi. Sementara itu, teori Frederick Herzberg membedakan antara faktor motivator seperti tantangan pekerjaan, tanggung jawab, dan pengakuan yang mendorong kepuasan intrinsik, serta faktor hygiene seperti gaji, kondisi kerja, dan kebijakan perusahaan yang mencegah ketidakpuasan, sehingga skripsi dapat menganalisis penerapan motivasi kerja dalam praktik, misalnya melalui program pengembangan karyawan atau sistem reward, untuk mencapai produktivitas optimal dan kepuasan jangka panjang.

Motivasi kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dikelompokkan ke dalam aspek intrinsik dan ekstrinsik, yang keduanya berperan penting dalam membentuk semangat kerja serta tingkat kinerja karyawan. Faktor intrinsik berkaitan dengan dorongan internal yang muncul dari dalam diri individu, sedangkan faktor ekstrinsik bersumber dari kondisi dan kebijakan lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja (Ilman Huda et al., 2024)

#### 1. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik merupakan dorongan internal yang berasal dari dalam diri individu dan berperan penting dalam membentuk perilaku serta kinerja kerja karyawan. Faktor ini mencakup rasa pencapaian, tantangan dalam pekerjaan, makna dan tanggung jawab tugas, serta kepuasan pribadi yang diperoleh dari hasil kerja

itu sendiri, sehingga mendorong karyawan untuk bekerja secara antusias, konsisten, dan optimal tanpa bergantung sepenuhnya pada imbalan eksternal. Selain itu, pemenuhan kebutuhan psikologis seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan atas kompetensi, serta perasaan berprestasi turut memperkuat motivasi intrinsik, karena individu merasa dihargai dan memiliki kontribusi yang bermakna dalam organisasi.

Dalam konteks perawat di rumah sakit, motivasi intrinsik menjadi sangat penting karena tuntutan pekerjaan yang kompleks dan berorientasi pada pelayanan, di mana kepuasan dalam membantu pasien, pengembangan profesional, serta kebanggaan terhadap profesi keperawatan dapat meningkatkan komitmen, kualitas asuhan keperawatan, dan kinerja secara keseluruhan (Zahara et al., 2021).

## 2. Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik merupakan dorongan yang berasal dari luar individu dan berkaitan dengan kebijakan serta kondisi lingkungan kerja yang disediakan oleh organisasi. Faktor ini meliputi kompensasi yang adil dan layak, insentif finansial seperti bonus lembur, jaminan kesejahteraan, serta fasilitas dan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif sehingga mampu menunjang produktivitas karyawan. Selain itu, supervisi yang efektif, sistem penilaian kinerja yang transparan, serta gaya kepemimpinan yang suportif dan komunikatif berperan penting dalam memberikan

arahan, umpan balik, dan penghargaan terhadap kinerja karyawan. Keamanan sosial, kepastian karier, serta budaya organisasi yang positif dan menjunjung nilai kerja sama juga turut menciptakan iklim kerja yang mendukung, sehingga karyawan merasa terlindungi, dihargai, dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja serta berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi (Dharma et al., 2024).

### **2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi kerja volunteer**

Komunikasi interpersonal memengaruhi motivasi kerja volunteer di Yayasan M-Foundation melalui faktor-faktor seperti umpan balik positif, rasa kebersamaan, dan kejelasan instruksi yang menciptakan ikatan emosional serta dorongan intrinsik untuk berkontribusi. Pengaruh ini bersifat positif dan signifikan, mirip dengan studi pada organisasi volunteer lain di mana komunikasi internal berkontribusi hingga 68% terhadap motivasi (Savitri et al., 2025).

#### **1. Faktor Internal**

Faktor internal, seperti empati dan kemampuan mendengarkan secara aktif dalam komunikasi interpersonal, memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan sosial sebagaimana dikemukakan dalam hierarki kebutuhan Maslow, khususnya kebutuhan akan rasa memiliki, penerimaan, dan hubungan interpersonal yang positif. Pemenuhan kebutuhan sosial tersebut berkontribusi pada peningkatan

kepuasan batin volunteer di Yayasan M-Foundation, karena individu merasa dihargai, dipahami, dan memiliki keterikatan emosional dengan sesama anggota organisasi. Kepuasan batin yang terbentuk selanjutnya berdampak pada meningkatnya komitmen volunteer terhadap organisasi, yang tercermin dalam retensi volunteer yang lebih baik serta munculnya kreativitas dan inisiatif dalam pelaksanaan tugas, sehingga mendukung keberlangsungan dan efektivitas program yang dijalankan oleh yayasan.

## 2/ Faktor Eksternal

Faktor eksternal, seperti pelaksanaan rapat rutin, pemberian apresiasi dari pimpinan, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi di Yayasan M-Foundation, berperan penting dalam mengoptimalkan koordinasi antarvolunteer dan pengurus, mengurangi hambatan komunikasi, serta memperjelas alur informasi dan pembagian tugas. Transparansi tujuan organisasi yang dibangun melalui strategi komunikasi tersebut mendorong keterlibatan dan partisipasi volunteer secara berkelanjutan dalam jangka panjang, karena individu memiliki pemahaman yang jelas mengenai peran dan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan yayasan. Kondisi ini berdampak pada peningkatan produktivitas volunteer secara signifikan, baik dari segi efektivitas kerja maupun kualitas pelaksanaan program. Oleh karena itu, untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan kinerja organisasi, disarankan adanya pelatihan komunikasi yang terstruktur dan berkelanjutan guna memperkuat

kompetensi interpersonal dan digital volunteer dalam mendukung aktivitas organisasi.

## **2.3 Kerangka Teoritis**

### **2.3.1 Teori *symbolic interaction* ( Interaksi Simbolik )**

Teori *Symbolic Interaction* yang dikemukakan oleh Herbert Blumer (1969) merupakan salah satu perspektif teoretis penting dalam kajian sosiologi dan ilmu komunikasi yang berfokus pada proses pembentukan makna melalui interaksi sosial. Blumer memandang bahwa tindakan sosial individu tidak dapat dipahami secara terpisah dari makna subjektif yang dilekatkan individu terhadap objek, peristiwa, maupun individu lain yang terlibat dalam interaksi sosial. Dengan demikian, perilaku manusia tidak bersifat reaktif terhadap rangsangan eksternal semata, melainkan merupakan hasil dari proses interpretasi yang berlangsung secara aktif dan berkelanjutan dalam konteks sosial tertentu.

Blumer (1969) merumuskan tiga premis utama dalam teori interaksi simbolik. Premis pertama menyatakan bahwa manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna yang dimiliki sesuatu tersebut bagi mereka. Premis ini menegaskan bahwa makna menjadi determinan utama dalam membentuk tindakan sosial, sehingga perilaku individu tidak dapat dijelaskan tanpa memahami konstruksi makna yang melatarbelakanginya. Premis kedua menyatakan bahwa makna tersebut muncul dari proses interaksi sosial antara individu dengan individu lain. Makna tidak bersifat intrinsik atau melekat secara

alamiah pada objek, melainkan terbentuk melalui komunikasi dan interaksi simbolik dalam kehidupan sosial. Premis ketiga menegaskan bahwa makna dimodifikasi melalui proses interpretatif yang dilakukan individu ketika berhadapan dengan situasi sosial tertentu. Individu secara reflektif menafsirkan, mengevaluasi, dan menyesuaikan makna berdasarkan pengalaman dan konteks interaksi yang dihadapinya.

Dalam perspektif interaksi simbolik, simbol dipandang sebagai elemen sentral dalam proses komunikasi dan interaksi sosial. Simbol mencakup bahasa, isyarat, ekspresi, maupun tindakan yang memiliki makna bersama dalam suatu kelompok sosial. Bahasa, sebagai sistem simbol utama, memungkinkan individu untuk mengomunikasikan makna, membangun pemahaman bersama, serta mengoordinasikan tindakan sosial. Melalui penggunaan simbol, individu dapat memahami ekspektasi sosial, mendefinisikan situasi, dan menentukan respons yang dianggap sesuai dalam konteks sosial tertentu. Oleh karena itu, komunikasi dalam kerangka interaksi simbolik tidak dipahami sekadar sebagai proses penyampaian pesan, melainkan sebagai proses konstruksi dan negosiasi makna secara sosial.

Teori interaksi simbolik juga menempatkan konsep diri (*self*) sebagai hasil dari proses interaksi sosial. Menurut Blumer, identitas diri individu terbentuk melalui refleksi terhadap respons dan penilaian orang lain dalam interaksi sosial. Individu membangun pemahaman

mengenai dirinya melalui proses pengambilan peran (*role taking*), yaitu kemampuan untuk melihat diri sendiri dari sudut pandang orang lain. Proses ini menunjukkan bahwa interaksi simbolik memiliki implikasi psikososial yang signifikan, karena makna yang terbentuk dalam interaksi sosial akan memengaruhi sikap, orientasi, serta tindakan individu dalam berbagai konteks sosial.

Lebih lanjut, Blumer memandang masyarakat sebagai hasil dari pola interaksi simbolik yang berlangsung secara berulang dan terorganisasi antarindividu. Struktur sosial tidak dipahami sebagai entitas yang bersifat deterministik dan memaksa individu secara sepihak, melainkan sebagai produk dari tindakan sosial yang terus-menerus dibentuk dan direproduksi melalui interaksi simbolik. Dengan demikian, perubahan sosial dimungkinkan ketika individu atau kelompok menafsirkan ulang simbol, norma, dan makna yang berlaku dalam suatu tatanan sosial. Pendekatan ini menekankan peran aktif individu sebagai agen sosial yang memiliki kapasitas interpretatif dalam membentuk realitas sosialnya.

Berdasarkan uraian tersebut, teori *Symbolic Interaction* Herbert Blumer (1969) memberikan kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami bagaimana makna sosial dibangun, dinegosiasikan, dan dimodifikasi melalui interaksi simbolik. Teori ini menegaskan bahwa realitas sosial bersifat dinamis dan kontekstual, serta sangat

bergantung pada proses komunikasi dan interpretasi individu dalam kehidupan sosial sehari-hari. Oleh karena itu, interaksi simbolik menjadi pendekatan yang relevan dan fundamental dalam menganalisis berbagai fenomena sosial, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi, hubungan interpersonal, dan pembentukan perilaku manusia.

### **2.3.2 Relevansi teori penelitian**

Teori *Symbolic Interaction* yang dikemukakan oleh Herbert Blumer (1969) menekankan bahwa perilaku manusia dibentuk melalui proses interaksi sosial yang sarat dengan simbol dan makna, bukan semata-mata sebagai respons langsung terhadap rangsangan eksternal. Blumer menjelaskan bahwa individu bertindak berdasarkan makna yang mereka berikan terhadap suatu objek atau situasi, di mana makna tersebut muncul melalui interaksi sosial dan selanjutnya dimodifikasi melalui proses interpretasi yang bersifat reflektif. Dengan demikian, realitas sosial dipahami sebagai hasil konstruksi makna yang dibangun secara dinamis melalui komunikasi dan interaksi antarmanusia.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi interpersonal antara volunteer dan pengurus Yayasan M-Foundation dapat dipahami sebagai ruang utama terbentuknya makna simbolik. Interaksi verbal dan nonverbal, seperti arahan kerja, apresiasi, maupun diskusi informal, berfungsi sebagai simbol yang diinterpretasikan oleh volunteer dalam memahami peran, nilai, dan tujuan aktivitas sukarelawan yang mereka jalani. Komunikasi interpersonal tidak hanya berperan sebagai

media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses simbolik yang membentuk persepsi, sikap, dan identitas sosial volunteer dalam organisasi.

Lebih lanjut, teori interaksi simbolik memandang individu sebagai aktor aktif yang menafsirkan pesan komunikasi berdasarkan pengalaman dan konteks sosialnya. Apabila komunikasi interpersonal berlangsung secara terbuka, empatik, dan suportif, volunteer cenderung membangun makna positif terhadap organisasi dan perannya di dalamnya. Makna positif tersebut kemudian berkontribusi terhadap pembentukan motivasi kerja volunteer, karena aktivitas kesukarelawanan dipandang sebagai kegiatan yang bernilai, bermakna, dan relevan secara sosial. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi membentuk makna negatif yang dapat menurunkan motivasi kerja.

Dengan demikian, teori *Symbolic Interaction* memberikan landasan konseptual yang kuat untuk menjelaskan hubungan antara komunikasi interpersonal dan motivasi kerja volunteer. Komunikasi interpersonal dipahami sebagai proses simbolik yang membentuk makna, identitas, dan interpretasi volunteer terhadap aktivitas kesukarelawanan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat motivasi kerja mereka dalam Yayasan M- Foundation.

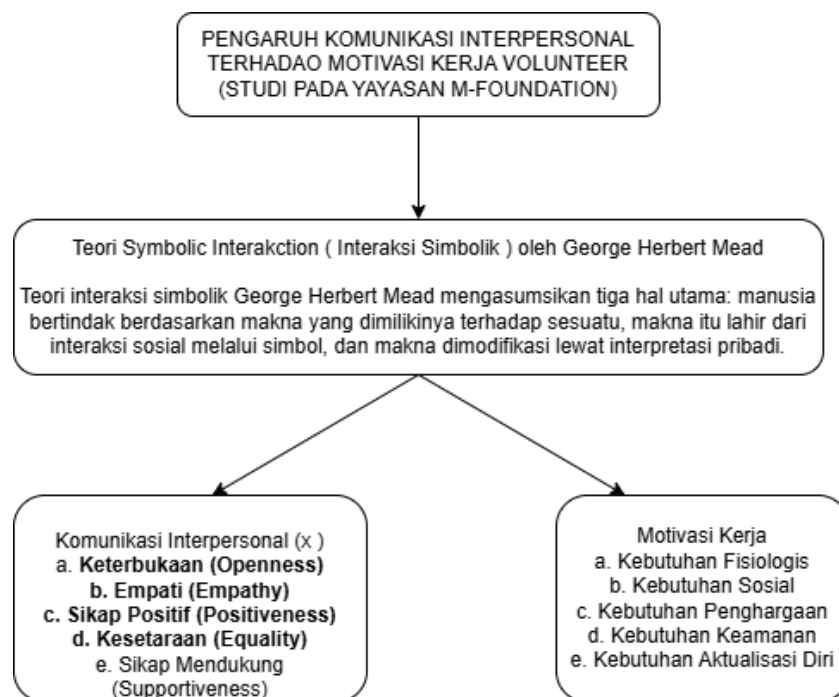
## **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun berdasarkan teori

Interaksi Simbolik yang dikemukakan oleh Herbert Blumer (1969), yang menekankan bahwa individu secara dinamis membentuk makna melalui pertukaran simbol dalam komunikasi interpersonal. Kekuatan dialog langsung, umpan balik emosional, serta negosiasi pemahaman bersama

berperan penting dalam membangun motivasi kerja volunteer. Hal tersebut berimplikasi pada peningkatan komitmen dan semangat kerja di kalangan volunteer.

Oleh karena itu, hubungan antara komunikasi interpersonal (X) dan motivasi kerja volunteer (Y) pada Yayasan M-Foundation dapat dianalisis secara sistematis menggunakan teori Interaksi Simbolik sebagai landasan teori utama.



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

*Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2026*

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari peneliti terhadap pertanyaan penelitiannya sendiri. Dari landasan teoritis, hubungan antar variabel dan kerangka penelitian diatas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

a.  $H_0$  ( Hipotesis Nol )

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja volunteer di Yayasan M-Foundation.

b.  $H_a$  ( Hipotesis Alternatif )

Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja volunteer di Yayasan M- Foundation.