

## **KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR KARYAWAN DAN MOTIVASI KERJA PADA KARYAWAN PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR WILAYAH SEMARANG**

**Selsia Kartika Sari, Prasetyo Budi Widodo**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto SH Tembalang Semarang 50275

selsiakartikasari@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris tentang hubungan komunikasi interpersonal antar karyawan dengan motivasi kerja pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang. Komunikasi interpersonal antar karyawan menjadi hal yang penting karena komunikasi interpersonal berperan dalam membangun hubungan kerja. Hubungan kerja yang harmonis akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi tumbuhnya motivasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan sampel berjumlah 62 karyawan BNI Kantor Wilayah Semarang yang diperoleh dengan teknik *cluster random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *self report* dengan Skala Motivasi Kerja (32 aitem;  $\alpha=0,917$ ) dan Skala Komunikasi Interpersonal antar Karyawan (37 aitem;  $\alpha=0,918$ ). Data hasil penelitian diolah dengan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antar karyawan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ( $r=0,637$ ;  $p<0,001$ ). Komunikasi interpersonal antar karyawan memberikan sumbangan efektif sebesar 40,6% pada motivasi kerja. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa tingkat konsistensi variabel motivasi kerja sebesar 40,6% dapat diprediksi oleh variabel komunikasi interpersonal antar karyawan, sedangkan sisanya 59,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** motivasi kerja, komunikasi interpersonal karyawan, komunikasi organisasi

### **Abstract**

This study aims to examine relationship between interpersonal communication within employees and work motivation among employees of Semarang Region Office PT Bank Negara Indonesia Tbk. Interpersonal communication becomes important because it builds work relationship. Harmonious work relationship creates a good condition for motivation to grow. This quantitative correlation study involved 62 employees of Semarang Region Office PT Bank Negara Indonesia Tbk and used cluster random sampling technique. Data were collected using the Work Motivation Scale (32 items;  $\alpha=.917$ ) and the Interpersonal Communication between Employees Scale (37 items;  $\alpha=.918$ ). Data were analyzed using simple regression analysis and resulted a significantly positive relationship between interpersonal communication between employees and work motivation ( $r=.637$ ;  $p<.001$ ). Interpersonal communication between employees contributes 40.6% to work motivation. It means 40.6% of work motivation can constantly predicted by interpersonal communication between employees, and 59.4% can predicted by other factors that were not measured in this study.

**Keywords:** work motivation, interpersonal communication, organizational communication

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini, persaingan bisnis menjadi semakin dinamis dan penuh dengan ketidakpastian. Hal ini memacu pengelola perusahaan untuk berpikir lebih kompleks agar perusahaan dapat bertahan, terlebih lagi untuk membuatnya lebih unggul dibandingkan dengan para pesaing. Tidak bisa dihindari bahwa persaingan tersebut dapat terjadi pada hampir semua sektor usaha, begitu juga dengan bisnis perbankan, sehingga menjadi tugas bagi pemimpin perusahaan untuk dapat menggerakkan seluruh komponen yang ada dalam perusahaan demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Priansa (2104) menyatakan bahwa karyawan merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajer organisasi perlu memberikan motivasi pada karyawan karena tingginya motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan mendorong mereka untuk semakin cepat dan sungguh-sungguh dalam mempelajari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia, Sunuharyo dan Utami (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan juga akan meningkat.

Andamdewi (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kerja berhubungan secara signifikan dengan lingkungan kerja. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang kondusif akan bekerja dengan tekun, bersemangat, bertanggung jawab, serta memiliki disiplin kerja yang tinggi. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif tidak terlepas dari dua aspek yaitu lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik. Dalam usaha menciptakan lingkungan non fisik yang kondusif, maka hubungan kerja dalam organisasi perlu terus dipelihara. Menurut Siagian (2008) komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang terbuka antar karyawan, termasuk dari atasan kepada bawahan.

Salah satu jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, termasuk juga dalam kehidupan berorganisasi (Suranto, 2011). Hardjana (2003) menyatakan bahwa dengan komunikasi interpersonal, karyawan dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan, dan konflik.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah sesuatu yang tidak dapat lepas dari kehidupan berorganisasi yang berperan dalam membangun hubungan kerja. Hubungan kerja merupakan salah satu kunci dalam menciptakan lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dibutuhkan agar karyawan termotivasi untuk menunjukkan kinerja yang optimal. Hal tersebut menjadi dasar mengapa penting untuk meneliti hubungan antara komunikasi interpersonal antar karyawan dengan motivasi kerja pada karyawan, sehingga hasilnya diharapkan mampu memberi manfaat demi mencapai tujuan organisasi maupun tujuan karyawan secara pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris tentang hubungan komunikasi interpersonal antar karyawan dengan motivasi kerja pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang.

## **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Wilayah Semarang PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang memenuhi karakteristik diantaranya berstatus sebagai karyawan tetap Bank BNI yang bekerja di Kantor Wilayah Semarang dan telah memiliki pengalaman bekerja minimal satu tahun. Penelitian ini melibatkan 62 karyawan sebagai sampel yang diambil dengan teknik yang digunakan yaitu *cluster random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *self report* dan alat yang digunakan adalah skala likert. Skala yang digunakan untuk pengambilan data adalah skala motivasi kerja dan skala komunikasi interpersonal antar karyawan. Skala motivasi kerja disusun berdasarkan aspek-aspek motivasi kerja menurut Robbins dan Judge (2014) diantaranya adalah intensitas, arah, dan ketekunan. Skala komunikasi interpersonal antar karyawan disusun berdasarkan aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal menurut Devito (2011) diantaranya keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal antar karyawan dengan sikap terhadap motivasi kerja sebesar 0,637 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Nilai signifikansi  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal antar karyawan dengan motivasi kerja. Koefisien korelasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa arah hubungan kedua variabel adalah positif, artinya semakin tinggi atau efektif komunikasi interpersonal antar karyawan maka semakin tinggi motivasi kerja karyawan, begitu juga sebaliknya.

Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan persamaan garis  $Y = 34,223 + 0,637 X$ . Persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa variabel motivasi kerja (Y) rata-rata akan berubah sebesar 0,637 untuk setiap unit perubahan yang terjadi pada komunikasi interpersonal antar karyawan (X). Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,406 memiliki arti bahwa komunikasi interpersonal antar karyawan memberikan sumbangan efektif sebesar 40,6% pada motivasi kerja.

Berdasarkan kategorisasi skor motivasi kerja, 8,06% (5 dari 62) sampel penelitian berada pada kategori sedang, 53,22% (33 dari 62) sampel penelitian berada pada kategori tinggi, dan 38,7% (24 dari 62) sampel penelitian berada pada kategori sangat tinggi, sedangkan pada kategorisasi skor komunikasi interpersonal antar karyawan 4,84% (3 dari 62) sampel penelitian berada pada kategori sedang, 41,93% (26 dari 62) sampel penelitian berada pada kategori tinggi, dan 53,22% (33 dari 62) sampel penelitian berada pada kategori sangat tinggi.

Komunikasi interpersonal antar karyawan merupakan kemampuan menyampaikan dan menerima pesan antar karyawan dalam organisasi baik secara langsung maupun dengan perantara yang bersifat informal untuk tujuan pribadi. Komunikasi interpersonal memungkinkan penyampaian dan penerimaan pesan baik secara verbal maupun non verbal, lisan maupun tulisan, dan dapat terjadi satu arah maupun dua arah.

Aspek terpenting dalam komunikasi organisasi adalah membangun hubungan. Hubungan kerja merupakan kunci dasar menghadapi krisis manajemen dan membantu menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Hubungan kerja yang harmonis antar karyawan satu dengan yang lain akan membentuk lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan (Spaho, 2011).

Spitzberg dan Cupach (dalam Andayani, 2009) menyatakan bahwa seseorang yang mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan efektif akan menciptakan hubungan interpersonal yang hangat dan menyenangkan serta memungkinkan dirinya untuk menjalin dan membina hubungan yang bermakna dengan orang lain. Begitu juga dalam organisasi, komunikasi interpersonal juga dapat menunjang karyawan dalam menjalin dan membina hubungan kerja yang baik dengan karyawan lain.

Rajhans (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi, termasuk di dalamnya adalah komunikasi interpersonal, memainkan peran yang penting terhadap motivasi karyawan, dimana pada era modern ini karyawan dihadapkan pada beban kerja dan tekanan kerja yang semakin besar, serta jam kerja yang semakin lama. Komunikasi efektif dari atasan ke bawahan membantu manajer dalam melaksanakan keputusannya oleh karyawan, juga mengembangkan kerjasama, kepercayaan, produktivitas kerja, dan memperkecil miskomunikasi dan rumor. Komunikasi efektif dari bawahan ke atasan membantu manajer untuk memahami organisasi dan isu-isu yang berhubungan dengan karyawan. Sehingga komunikasi interpersonal yang efektif baik atasan maupun bawahan akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tumbuhnya motivasi kerja pada karyawan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal antar karyawan dengan motivasi kerja pada karyawan Kantor Wilayah Semarang PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Semakin tinggi atau efektif komunikasi interpersonal antar karyawan maka semakin tinggi pula motivasi kerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Komunikasi interpersonal antar karyawan memberi sumbangan efektif sebesar 40,6% terhadap motivasi kerja pada karyawan Kantor Wilayah Semarang PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andamdewi, S. (2013). Hubungan lingkungan kerja dengan motivasi kerja pegawai bagian sekretariat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pendidikan* 1(1), 210-461. Diunduh dari [ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/2698](http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/2698)
- Andayani, T. R. (2009). *Efektivitas komunikasi interpersonal*. Semarang: Badan Penerbit Undip Semarang.
- Devito, A. J. (2011). *Komunikasi antarmanusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.

- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi intrapersonal & komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kurnia, A. M., Sunuharyo, B. S. & Utami, H. N. (2013). Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan (Studi pada karyawan PT. ASKES (Persero) Cabang Boyolali. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1). Diunduh dari [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/index](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/index)
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan & pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rajhans, K. (2012). Effective organizational communication: A key to employee motivation and performance. *Journal of Communication*. 2(2), 81-85. Diunduh dari [interscience.in/IMR\\_vol2Iss2/IMR\\_paper16.pdf](http://interscience.in/IMR_vol2Iss2/IMR_paper16.pdf)
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2014). *Perilaku organisasi*. Edisi ke-15. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spaho, K. (2011). Organizational communication as an important factor of company success: Case study of Bosnia and Herzegovina. *Bussines Intelligence Journal*. 4(2), 390-393. Diunduh dari [elibrary.pks.mpg.de/Search/Results?type=Author&lookfor=Kenan%20Spaho](http://elibrary.pks.mpg.de/Search/Results?type=Author&lookfor=Kenan%20Spaho)
- Suranto, A. W. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Tangerang: Graha Ilmu.