

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Komunikasi Interpersonal**

##### **1. Definisi Komunikasi Interpersonal**

Secara terminologi, komunikasi interpersonal dapat kita pahami sebagai suatu komunikasi antar individu satu dengan yang lainnya yang mana individu-individu tersebut secara fisik melakukan proses interaksi dan saling memberikan *feedback* secara bergantian. Komunikasi interpersonal ini dapat membentuk hubungan dengan orang lain melalui interaksi, percakapan atau pemeriksaan dan wawancara.<sup>17</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian sekaligus penerimaan pesan dari pengirim kepada penerima pesan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Secara langsung (primer) dapat terjadi apabila pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media atau perantara apapun.<sup>18</sup>

Widjaja mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan sekumpulan proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara 2 orang maupun lebih di dalam suatu kelompok kecil manusia.<sup>19</sup>

Sedangkan Muhammad berpendapat bahwa komunikasi interpersonal

---

<sup>17</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 13.

<sup>18</sup> Suranto A.W, *Komunikasi Sosial Budaya*, (Yogyaakarta: Graha Ilmu, 2010), 13.

<sup>19</sup> H. A. W Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara), 8.

adalah suatu proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang.<sup>20</sup>

Orientasi dari komunikasi interpersonal adalah mengarah pada perilaku sehingga lebih ditekankan pada proses penyampaian informasi dari satu individu ke individu yang lain. Dari hal ini, komunikasi interpersonal lebih efektif dan efisien jika dilakukan dengan keterbukaan, empaty, dukungan, kepositifan, serta kesamaan.<sup>21</sup>

Dalam lingkup pendidikan, adanya komunikasi interpersonal ini menuntut kepala sekolah untuk lebih dekat mengenal pribadi orang lain seperti pendidik, tenaga kependidikan, bahkan murid. Jika kepala sekolah memiliki kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik, maka ia dapat membuka wawasan diri untuk memahami orang lain sehingga dalam berinteraksi bisa menimbulkan reaksi positif.<sup>22</sup>

Disisi lain menurut Sendjaja selain pengertian dari komunikasi interpersonal ada juga yang lebih penting diperhatikan juga, yaitu mengenai karakter dari komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) guna mengetahui apakah sebuah komunikasi yang terjalin itu merupakan komunikasi interpersonal atau bukan. Adapun karakteristik dari komunikasi interpersonal meliputi:

- a. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) dimulai dari

---

<sup>20</sup> Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 159.

<sup>21</sup> Nasrul Syakur, *Manajemen Organisasi* (Bandung: Citipustaka Media Perintis, 2011), 97.

<sup>22</sup> Septi Nurul Hidayati, *Penerapan Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah dalam Pelaksanaan Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan di MTs Negeri 5 Blitar*, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maliki Malang, 2021), 15.

diri pribadi.

Berbagai komunikasi persepsi komunikasi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berangkat dari dalam diri kita sendiri, yang dibatasi dengan siapa diri kita dan pengalaman kita semasa hidup ini.

- b. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) bersifat transaksional.

Anggapan ini mengacu pada pihak-pihak yang berkomunikasi secara bersama dalam menyampaikan pesan dan menerima pesan.

- c. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi.

Hal tersebut dimaksudkan bahwasannya komunikasi interpersonal (antarpribadi) tidak hanya berkenaan dengan isi pesan yang disampaikan, melainkan juga melibatkan siapa rekan komunikasi kita, serta bagaimana hubungan di antara keduanya.

- d. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi.

Ini dimaksudkan karena hubungan interpersonal communication melibatkan pertemuan secara langsung, maka kemungkinan terjadinya kontak fisik akan lebih besar. Seperti halnya: berjabat tangan, menepuk pundak (reflek dari terjadinya

hubungan komunikasi), serta terjadinya kontak mata dari pelaku komunikasi.

- e. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) melibatkan pihak yang saling tergantung satu dengan yang lainnya (interdependen) dalam proses komunikasi.

Proses komunikasi yang terjadi pada komunikasi antarpribadi yang saling membutuhkan baik dari komunikator dan juga komunikan sama-sama saling membutuhkan adanya suatu pesan dan juga respon, baik itu verbal dan juga non verbal. Dalam hubungan komunikasi antar pribadi ini berkemungkinan adanya pertukaran peran komunikasi, terkadang seorang komunikator akan menjadi seorang komunikan, begitu juga sebaliknya.

- f. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) tidak dapat diubah ataupun diulang.

Karena komunikasi antarpribadi ini bersifat langsung maka komunikasi yang terjadi tidak dapat diulang, hanya terjadi seketika saja walau mempunyai dampak yang cukup lama dalam memori otak manusia.<sup>23</sup>

Aspek atau sisi dari komunikasi interpersonal menurut Wiryanto meliputi keterbukaan, empati, dukungan, sifat positif, dan kesetaraan. Hakekat komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia, yang

---

<sup>23</sup> Sendjaja, S. Djuarsa, "*Teori Komunikasi*", (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), 31.

dinyatakan itu adalah pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurannya. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dipahami sebagai keinginan membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Di lain sisi empati, sifat positif dan dukungan merupakan perasaan yang sedang dihadapi saat menyampaikan komunikasi interpersonal dan menimbulkan persepsi seperti tingkah laku.

Mengenai komunikasi interpersonal Suranto sendiri mengatakan terdapat hubungan yang baik antara komunikan dan komunikator dengan adanya syarat-syarat berikut:

- a. Pemahaman, yaitu kemampuan komunikan dalam memahami makna dari pesan yang diberikan komunikator.
- b. Kesenangan, yaitu dimana komunikasi selain dapat diterima juga dapat memberikan kesenangan dari kedua belah pihak baik komunikan maupun komunikator.
- c. Pengaruh pada sikap, yaitu ketika pesan itu diterima maka komunikan dapat mengubah atau berubah sikapnya setelah menerima pesan komunikator.
- d. Hubungan yang semakin baik dimana setelah kegiatan berkomunikasi itu menambah dan mempererat hubungan kedua belah pihak.
- e. Tindakan yang dilakukan sesuai dari topik yang dibicarakan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasaran Indonesia, 2006), 36.

## 2. Fungsi-Fungsi Komunikasi Interpersonal

### a. Fungsi Pengelolaan Interaksi

Fungsi-fungsi yang diasosiasikan dengan cara membangun dan mempertahankan percakapan yang bersifat koheren.

### b. Fungsi Pengelolaan Hubungan

Diasosiasikan dengan cara memulai, memelihara, serta memperbaiki suatu hubungan.

### c. Fungsi Instrumental

Suatu fungsi yang biasanya mendefinisikan fokus sebuah interaksi dan membantu membedakan episode interaksi pertama ke episode interaksi berikutnya.<sup>25</sup>

## 3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Adapun tujuan-tujuan adanya komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

### a. Menentukan Dunia Luar

Komunikasi interpersonal dapat membuat kita memahami diri kita sendiri dengan lebih baik dan juga bisa untuk memahami banyak orang yang sedang melakukan komunikasi dengan kita. Hal ini akan berdampak pada diri kita karena akan lebih banyak pula pemahaman yang dapat kita peroleh dari dunia luar baik itu objek maupun kejadian-kejadian yang kita lakukan bersama dengan orang lain.

### b. Menemukan Diri Sendiri

---

<sup>25</sup> Charles R. Berger, dkk, *Handbook Ilmu Komunikasi* (Bandung: Nusamedia, 2014), 223.

Saat komunikasi interpersonal terlaksana, secara tidak langsung kita dituntut untuk mengenali diri kita sendiri dan juga mengenali orang lain. Dengan adanya komunikasi interpersonal, kita dapat mengutarakan apa yang ada dalam diri, hati, dan pikiran kita. Baik itu tentang hal-hal yang kita sukai, hal-hal yang tidak kita sukai dan juga apa yang ingin kita utarakan kepada orang lain. Jika kita sudah terlibat dengan pertemuan interpersonal dengan orang lain, maka kita dapat belajar banyak mengenai seperti apa diri kita.

c. Membentuk dan Menjaga Hubungan

Tujuan dari terbentuknya komunikasi interpersonal adalah untuk membentuk suatu hubungan maupun ikatan dengan orang lain. Tentunya yang dimaksud adalah hubungan yang baik. Ketika memiliki hubungan yang baik, maka hal tersebut akan mengurangi kesepian dan depresi, pada diri seseorang serta menjadikan kita sanggup untuk berbagi dan umumnya akan membentuk antmosfir positif. Dengan begitu akan mudah dalam mengemukakan pendapat ataupun gagasan tanpa adanya rasa kurang nyaman.

d. Perubahan Sikap dan Tingkah Laku

Kita dapat mengetahui secara langsung perubahan sikap atau tingkah laku kita ketika melakukan komunikasi interpersonal. Di beberapa kesempatan, kita dapat menggunakan komunikasi

interpersonal untuk mengubah sikap serta tingkah laku orang lain juga.<sup>26</sup>

#### **4. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal**

Menurut Devito (2007: 10) menjelaskan bahwa komponen-komponen komunikasi interpersonal sebagai berikut:

##### **a. Pengirim-Penerima**

Komunikasi antarpribadi paling tidak melibatkan dua orang, setiap orang terlibat dalam komunikasi antarpribadi memfokuskan dan mengirimkan serta mengirimkan pesan dan juga sekaligus menerima dan memahami pesan. Istilah pengirim-penerima ini digunakan untuk menekankan bahwa, fungsi pengirim dan penerima ini dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi, contoh komunikasi antara orang tua dan anak.

##### **b. Encoding-Decoding**

Encoding adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan dikode atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut juga sebagai Decoding. Dalam komunikasi antarpribadi, karena pengirim juga bertindak sekaligus sebagai penerima, maka fungsi encoding-decoding dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi.

---

<sup>26</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 165-168.

c. Pesan-Pesan

Dalam komunikasi antarpribadi, pesan-pesan ini bisa terbentuk verbal (seperti kata-kata) atau nonverbal (gerak tubuh, simbol) atau gabungan antara bentuk verbal dan nonverbal.

d. Saluran

Saluran ini berfungsi sebagai media dimana dapat menghubungkan antara pengirim dan penerima pesan atau informasi. Saluran komunikasi personal baik yang bersifat langsung perorangan maupun kelompok lebih persuasif dibandingkan dengan saluran media massa. Hal ini disebabkan pertama, penyampaian pesan melalui saluran komunikasi personal dapat dilakukan secara langsung kepada khalayak. Contoh dalam komunikasi antarpribadi kita berbicara dan mendengarkan (saluran indera pendengar dengan suara). Isyarat visual atau sesuatu yang tampak (seperti gerak tubuh, ekspresi wajah dan lain sebagainya).

e. Gangguan atau Noise

Seringkali pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena gangguan saat berlangsung komunikasi, yang terdiri dari:

1) Gangguan Fisik

Gangguan ini biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik pesan, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya.

2) Gangguan Psikologis

Gangguan ini timbul karna adanya perbedaan gagasan dan penilaian subyektif diantara orang yang terlibat diantara orang yang terlibat dalam komunikasi seperti emosi, perbedaan nilai-nilai, sikap dan sebagainya.

### 3) Gangguan Semantik

Gangguan ini terjadi kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi, seringkali memiliki arti ganda, sehingga menyebabkan penerima gagal dalam menangkap dari maksud-maksud pesan yang disampaikan, contoh perbedaan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi.

#### f. Umpan Balik

Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi antarpribadi, karena pengirim dan penerima secara terusmenerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik secara verbal maupun nonverbal. Umpan balik ini bersifat positif apabila dirasa saling menguntungkan. Bersifat positif apabila dirasa saling menguntungkan. Bersifat positif apabila tidak menimbulkan efek dan bersifat negatif apabila merugikan.

#### g. Bidang Pengalaman

Bidang pengalaman merupakan faktor yang paling penting dalam komunikasi antarpribadi. Komunikasi akan terjadi apabila parapelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama.

#### h. Efek

Dibanding dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi antarpribadi dinilai paling ampuh untuk mengubah sikap, perilaku kepercayaan dan opini komunikas. Hal ini disebabkan komunikasi dilakukan dengan tatap muka.<sup>27</sup>

Sedangkan menurut Wiryanto ada beberapa komponen dari komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

#### a. Pengirim-Penerima

Ketika melakukan komunikasi interpersonal, paling tidak terdapat dua orang yang saling terlibat dalam komunikasi interpersonal tersebut. Antara keduanya memformulasikan dan mengirim pesan sekaligus menerima dan memahami pesan.

#### b. *Encoding* dan *Decoding*

*Enconding* merupakan salah satu tindakan dan aktivitas yang mampu menghasilkan pesan-pesan yang dapat diformulasikan dalam bentuk kata-kata, simbol dan lainnya. Sedangkan *deconding* dapat kita pahami sebagai salah satu tindakan untuk mengintrepertasikan dengan memahami pesan-pesan yang diterima dari seseorang (lawan bicara).

#### c. Umpan Balik

*Feedback* dalam komunikasi sangatlah penting, dimana antara

---

<sup>27</sup> J.A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book* (Boston, MA: Pearson Education Inc 2007), 10.

pengirim dengan penerima pesan dengan secara bergantian akan memberikan umpan balik, baik secara verbal maupun secara non verbal. *Feedback* verbal adalah suatu tanggapan yang diberikan oleh para komunikan dalam wujud bahasa, ucapan, kata atau tulisan. Sedangkan *feedback* non verbal adalah reaksi yang dalam bentuk lain selain bahasa atau kata-kata.

d. Pesan, saluran, akibat, etika, gangguan, dan bidang pengalaman.<sup>28</sup>

## 5. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Terdapat beberapa karakteristik dalam komunikasi interpersonal. Menurut Judy C. Pearson (dalam Ngalimun, 2018: 16-18) menyebutkan bahwa ada enam karakteristik komunikasi interpersonal, diantaranya sebagai berikut:

a. Komunikasi interpersonal bermulai pada diri sendiri (self)

Artinya, salah satu bentuk proses dalam menyampaikan pesan atau menilai seseorang, hal ini butuh adanya kesadaran dari diri sendiri.

b. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional

Berarti, transaksional merupakan sifat komunikasi interpersonal berpacu pada tindakan dari pihak yang terkait saat berkomunikasi, mereka akan bertukar pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.

---

<sup>28</sup> Wiryanto, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2006), 32.

- c. Komunikasi interpersonal mencakup pada aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi

Yang dimaksudkan disini adalah kekuatan antar individu merupakan komunikasi yang bisa berjalan dengan efektif dan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan.

- d. Komunikasi interpersonal mensyaratkan saat pihak-pihak berkomunikasi untuk melibatkan kedekatan fisik

Dengan kata lain, pihak-pihak yang berkomunikasi yang saling bertatap muka komunikasi interpersonal akan berjalan lebih efektif.

- e. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling bergantung satu sama lainnya (interdependensi)

Hal ini menandakan ranah emosi dilibatkan dalam komunikasi interpersonal, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.

- f. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang

Artinya, saat menyampaikan sebuah pesan saat komunikasi interpersonal berlangsung tidak dapat mengubah ataupun mengulang kembali tentang apa yang sudah disampaikan. Hal ini perlu adanya kesadaran saat menyampaikan pesan sehingga menciptakan komunikasi yang kondusif.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Ngalimun, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), 16-18

Menurut Richard L. Weaver II mengemukakan karakteristik-karakteristik komunikasi interpersonal (dalam Budyatna, 2011: 15-21), yaitu:

a. Melibatkan paling sedikit dua orang

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang. Menurut Weaver, apabila kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi dalam arti jumlah orang yang terlibat, haruslah diingat bahwa komunikasi antarpribadi sebetulnya terjadi antara dua orang yang merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar. Apabila dua orang dalam kelompok yang lebih besar sepakat mengenai hal tertentu atau sesuatu, maka kedua orang itu nyata-nyata terlibat dalam komunikasi antarpribadi.

b. Adanya umpan balik atau feedback

Komunikasi antarpribadi melibatkan umpan balik. Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan.

c. Tidak harus tatap muka

Komunikasi antarpribadi tidak harus tatap muka. Bagi komunikasi antarpribadi yang sudah terbentuk, adanya saling pengertian antara dua individu, kehadiran fisik tidaklah terlalu penting. Misalnya, interaksi antara dua rekan kerja, bisa melalui telepon, e-

mail, dan media lainnya. Namun menurut Weaver, bentuk ideal suatu komunikasi tetap dengan adanya kehadiran secara fisik dalam berinteraksi secara antarpribadi, walaupun tanpa kehadiran fisik masih dimungkinkan.

d. Menghasilkan beberapa pengaruh atau effect

Untuk dapat dianggap sebagai komunikasi antarpribadi yang benar, maka sebuah pesan harus menghasilkan atau memiliki efek atau pengaruh. Efek atau pengaruh itu tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi. Contoh komunikasi antarpribadi yang tidak menghasilkan efek misalnya, Anda berbicara dengan orang yang lagi asyik mendengarkan musik melalui headphones. Contoh tersebut bukanlah komunikasi antarpribadi 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 antarpribadi, peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.<sup>30</sup>

Sedangkan menurut pendapat Kurniawati, ada beberapa karakteristik yang ada dalam komunikasi interpersonal, diantaranya:

---

<sup>30</sup> Muhammad Budyatna & Ganiem Leila Mona. *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Kencana Prenada media group, 2011), 15-21.

- a. Komunikasi antarpribadi dimulai dengan diri sendiri. Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pemaknaan berpusat pada diri kita, artinya dipengaruhi oleh pengalaman dan pengamatan diri kita.
- b. Komunikasi antarpribadi bersifat transaksional. Anggapan ini mengacu kepada pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak dan bersifat sejajar, menyampaikan dan menerima suatu pesan.
- c. Komunikasi antarpribadi melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung sama lainnya dalam proses komunikasi.
- d. Komunikasi antarpribadi mencakup beberapa aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi manusia. Artinya, isi pesan tersebut dapat dipengaruhi oleh hubungan antar pihak-pihak yang melakukan proses komunikasi.
- e. Komunikasi antarpribadi mensyaratkan kedekatan fisik antara kedua belah pihak yang sedang komunikasi.
- f. Komunikasi antarpribadi tidak dapat diubah maupun diulang-ulang. Jika kita salah mengucapkan sesuatu pada pasangan bicara, maka kita tidak dapat merubahnya. Bisa memaafkan tapi tidak bisa melupakan atau menghapus ungkapan yang sudah terlanjur dikatakan.<sup>31</sup>

## **6. Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi interpersonal dapat terjadi ketika komunikator menyampaikan pesan pada komunikan, sehingga dapat menciptakan suatu

---

<sup>31</sup> Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antarpribadi: Konsep dan Teori Dasar* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 6.

persamaan makna antara keduanya. Di dalam lingkup pendidikan, komunikator dijalankan oleh kepala sekolah sedangkan komunikan adalah guru, staff/karyawan maupun peserta didik. Adanya komunikasi interpersonal berguna agar komunikasi yang terjadi dapat berjalan dengan efektif dan efisien.<sup>32</sup>

Proses komunikasi interpersonal terdiri atas dua tahapan, yaitu proses komunikasi primer dan proses komunikasi sekunder. Komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran maupun perasaan satu orang kepada orang lainnya dengan menggunakan simbol sebagai media. Sedangkan komunikasi sekunder merupakan proses penyampaian pesan dengan menggunakan media atau alat sebagai perantara. Jadi tidak terjadi kontak pribadi, karena menggunakan alat seperti telepon, memorandum, dan pengumuman.<sup>33</sup>

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Kita tidak pernah berpikir mengenai proses komunikasi karena kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam kehidupan sehari-hari.

Proses komunikasi interpersonal terdiri dari enam langkah menurut Suranto AW (2011) yaitu:

a. Keinginan berkomunikasi

---

<sup>32</sup> Septi Nurul Hidayati, *Penerapan Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah dalam Pelaksanaan Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan di MTs Negeri 5 Blitar*, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maliki, 2021), 16.

<sup>33</sup> Onong U. Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: Remadja Karya, 2005), 11.

Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.

b. Encoding oleh komunikator

Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

c. Pengiriman pesan

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, email, surat ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikan.

d. Penerimaan pesan

Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.

e. Decoding oleh komunikan

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan. Apabila

semua berjalan lancar, komunikasi tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

f. Umpan balik

Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikasi memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.<sup>34</sup>

Menurut Kotler dalam Effendy (2006:18) mengatakan bahwa mengacu pada paradigma Harold Lasswell, terdapat unsur-unsur komunikasi dalam proses komunikasi, terdapat unsur-unsur Komunikasi dalam proses komunikasi:

- a. Sender adalah komunikator yang menyampaikan pesan pada seseorang atau sejumlah orang.
- b. Encoding (penyandian) yaitu proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- c. Message adalah pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.

---

<sup>34</sup> Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 09.

- d. Media adalah saluran Komunikasi tempat berlalunya pesan komunikator kepada komunikan.
- e. Decoding yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- f. Receiver adalah omunikan menerima pesan dari komunikator.
- g. Response (tanggapan) adalah seperangkat reaksi pada komunikan setelah ditimpa pesan.
- h. Feedback (umpan balik) yaitu tanggapan komunikan apabila pesan tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- i. Noise adalah gangguan yang tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.<sup>35</sup>

Menurut Arifin (2008:11), komunikasi adalah ilmu kemasyarakatan yang mempelajari secara sistematis segala segi pernyataan antar manusia. Vardiansyah (2011:4) mengatakan bahwa pengirim pesan atau komunikator yang dimaksud di sini adalah manusia yang mengambil inisiatif dalam berkomunikasi.<sup>36</sup>

Menurut Bovee dan Thill dalam Purwanto (2006:13), faktor-faktor penghambat komunikasi tersebut dikelompokkan ke dalam empat

---

<sup>35</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: 2006), 18.

<sup>36</sup> Vardiansyah, 2011, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/21092/4> 4.,diakses tahun 2022.

masalah utama yang mencakup masalah dalam pengembangan pesan, penyampaian pesan, penerimaan pesan, dan penafsiran pesan.<sup>37</sup>

## 7. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Beberapa ahli telah menyampaikan pendapat mereka mengenai efektivitas komunikasi interpersonal. Salah satunya yaitu Suranto yang mengemukakan bahwa keefektifan komunikasi interpersonal dapat dibangun melalui lima hukum komunikasi efektif atau dikenal dengan istilah “*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*”. Kelima hukum tersebut terdiri dari: *Respect, Empathy, Audible, Clarity*, dan *Humble*. Lima hukum komunikasi efektif tersebut biasa disingkat menjadi sebuah kata yaitu “REACH”.<sup>38</sup> Zulkarnain menyampaikan bahwa kelima hukum komunikasi tersebut dikembangkan menjadi sebuah kata REACH mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri. Secara harfiah memiliki arti menjangkau, mencapai, merengkuh, ataupun meraih.<sup>39</sup>

## 8. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Menurut pendapat Devito, hambatan dalam komunikasi interpersonal terbagi menjadi 4 macam, diantaranya hambatan fisik, hambatan fisiologis, hambatan psikologis, dan hambatan semantik.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 13.

<sup>38</sup> Suranto A. W., *Komunikasi Sosial Budaya* (Yogyakarta: Ghaha Ilmu, 2010), 80.

<sup>39</sup> Wildan Zulkarnain, *Dinamika Kelompok: Latihan Kepemimpinan Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 68.

<sup>40</sup> Joseph A Devito, *The Interpersonal Communication Book* (Boston, MA: Pearson Education Inc, 2007), 17.

Pendapat lain juga mengatakan mengenai hambatan dalam komunikasi interpersonal. Yaitu bahwa seringkali terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu jalanya komunikasi interpersonal, antara lain:

- a. Kebisingan
- b. Keadaan psikologi komunikan
- c. Faktor teknis
- d. Kekurangan komunikator atau komunikan
- e. Kesalahan penilaian oleh komunikator
- f. Kurangnya pengetahuan komunikator dan komunikan
- g. Bahasa
- h. Isi pesan berlebihan
- i. Kepentingan atau interest
- j. Prasangka
- k. Cara penyampaian yang berbalistik<sup>41</sup>

## **9. Upaya untuk Menghindari Hambatan Komunikasi Interpersonal**

Hambatan yang ada dalam komunikasi interpersonal menyebabkan komunikasi interpersonal tidak berjalan lancar. Namun ada cara-cara untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Beberapa upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi interpersonal antara lain:

- a. Mendalami hubungan kemanusiaan.
- b. Belajar serta berlatih.

---

<sup>41</sup> Suranto A.W, *Komunikasi Sosial Budaya*, (Yogyaakarta: Graha Ilmu, 2010), 63.

- c. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti kedua belah pihak (komunikator dan komunikan).
- d. Menggunakan contoh-contoh kongkrit yang dapat diambil manfaat maupun hikmahnya.
- e. Memahami sistem sosial. Artinya, baik komunikator maupun komunikan harus bisa memahami kondisi lawan bicaranya.
- f. Selalu berfikir positif.
- g. Jarak fisik.
- h. Komunikasi disarankan menggunakan cara komunikasi dua arah.
- i. Menggunakan bahasa yang tepat.
- j. Indera harus sehat agar komunikasi berjalan dengan lancar.
- k. Komunikator harus menertibkan pembicaraan agar komunikasi menjadi tidak berlebihan.<sup>42</sup>

## **B. Kepala Madrasah**

### **1. Definisi Kepala Madrasah**

Pendidikan disekolah atau madrasah adalah sebuah bimbingan yang terlaksana secara terencana, terarah dan terpadu dalam membina siswa untuk mengetahui dan menguasai ilmu pengetahuan, nilai-nilai serta keterampilan. Dalam sebuah instansi Pendidikan pasti memiliki arah dan tujuan kemana instansi tersebut akan berlabuh. Semua itu akan mudah tercapai jika memiliki sumberdaya manusia yang bisa dipercaya untuk membina siswa, tentu dibutuhkan guru yang professional, selain itu peran

---

<sup>42</sup> Suhartin Citroboto, *Hambatan dalam Berkomunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 10-12.

penting kepala madrasah juga sangat mempengaruhi dalam pencapaian sebuah tujuan.

Kepala madrasah adalah seseorang yang paling bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan madrasah/sekolah. Kepala madrasah memiliki wewenang dan tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan Pendidikan dalam lingkungan sekolah yang dipimpinnya. Pada saat melakukan pekerjaannya kepala madrasah tidak dapat melakukan semua tugasnya sendiri akan tetapi selalu ada campur tangan dari guru dan staff yang dipimpinnya, serta peran orang tua juga pemerintah setempat.

Kepala sekolah adalah seseorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas tambahan untuk memimpin suatu Lembaga Pendidikan atau sekolah di mana diselenggarakan proses belajar mengajar atau tempat dimana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.<sup>43</sup>

Sebagai orang yang mendapatkan tugas tambahan berarti tugas kepala madrasah adalah sebagai guru yaitu tenaga pengajar dan pendidik, di sini artinya dalam suatu sekolah seseorang kepala madrasah harus memiliki tugas sebagai seorang guru yang melaksanakan dan memberikan pembelajaran atau mengajarkan suatu bidang studi tertentu, atau juga bisa memberikan bimbingan. Berarti kepala madrasah menduduki dua fungsi yakni sebagai tenaga kependidikan dan tenaga pendidik.

---

<sup>43</sup> Wahjosumijo, *kepemimpinan kepala sekolah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007) hal. 83.

Kepala madrasah dalam konteks pendidikan juga memiliki definisi lain yakni sebagai seseorang yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan, mempengaruhi, memberikan motivasi dan mengarahkan orang-orang di dalam sebuah organisasi/ Lembaga Pendidikan tertentu untuk mencapai tujuan Bersama yang telah di bentuk sebelumnya.

Sebagai pimpinan tertinggi dalam sebuah Lembaga adanya pola kepemimpinan sangat mempengaruhi bahkan sangat menentukan terhadap kemajuan sekolah. Oleh karena itu, dalam Pendidikan modern, kepemimpinan kepala sekolah perlu mendapatkan perhatian secara serius, karena merupakan personel sekolah yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan-kegiatan sekolah. Kepala sekolah juga memiliki wewenang dan tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan Pendidikan dalam lingkungan sekolah yang dipimpin dengan dasar Pancasila dan bertujuan untuk; (1) meningkatkan ketakwaan terhadap Tuhan yang Maha Esa, (2) meningkatkan kecerdasan dan keterampilan, (3) mempertinggi budi pekerti, (4) memperkuat kepribadian, (5) mempertebal semangat kebangsaan dan cita-cita tanah air.<sup>44</sup>

Kepala sekolah juga memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memimpin Lembaga Pendidikan serta bertanggung jawab terhadap kualitas sumber daya manusia yang tersedia. Serta kepala sekeolah adalah orang yang diberi tanggung jawab mengelola sekolah, menghimpun,

---

<sup>44</sup> Didi Pianda, *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hal 74.

memanfaatkan dan menggerakkan seluruh potensi sekolah untuk mencapai tujuan.<sup>45</sup>

Kepemimpinan merupakan segala daya upaya Bersama untuk menggerakkan semua sumber dan alat yang tersedia dalam sebuah organisasi. Kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada kemampuan pemimpinnya untuk membentuk iklim kerja sama yang nyaman sehingga berimbas pada menggerakkan sumber-sumber daya yang ada sehingga dapat mendayagunakan dan berjalan secara efektif dan efisien.

Dengan demikian kehidupan sebuah organisasi sangat ditentukan pada peran pemimpin. Ketika pemimpin yang efektif adalah mampu menciptakan dan menumbuh-kembangkan iklim kondusif serta dapat mengembangkan kerja yang maksimal dalam organisasi tersebut, sedangkan kepemimpinan yang mampu mengintegrasikan orientasi tugas dengan orientasi jalinan hubungan antara individu dengan individu lainnya.<sup>46</sup>

## **2. Tugas dan Tanggung jawab Kepala sekolah**

Kepala sekolah yang sudah diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk menjamin sebuah Lembaga maka haruslah memikirkan tentang bagaimana sekolah itu dapat mencapai tujuan-tujuan dan cita-citanya, tujuan dan cita-cita tiap Lembaga tentunya berbeda akan tetapi

---

<sup>45</sup> Ibid, hal. 73.

<sup>46</sup> Triyo Suppriyatno Marno, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, (Bandung: Refika Aditma, 2008), 30.

pasti semuanya berkeinginan untuk mengelola sekolah dengan agar bisa menghasilkan lulusan yang berkualitas serta bermanfaat untuk agama, masyarakat, Lembaga, bangsa dan negara.

Sebagai seorang yang menjadi pejabat formal, kepala sekolah juga memiliki tanggung jawab terhadap atasan, sesama rekan kepala sekolah atau lingkungan terkait, dan kepada bawahan. Dalam hal ini ada sebuah pendapat yang menyatakan bahwasanya:

- a. Kepada Atasan: seorang kepala sekolah atau kepala madrasah mempunyai atasan baik itu atasan langsung ataupun atasan yang lebih tinggi. Karena kedudukannya yang terkait pada atasan maka kepala madrasah memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
  - 1) Loyal dan melaksanakan arahan oleh atasan
  - 2) Berkonsultasi atau memberikan laporan mengenai pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
  - 3) Selalu memelihara hubungan yang bersifat hirarki.
- b. Kepada sesama rekan kepala sekolah, agar menjaga hubungan dan menjalin kerjasama yang baik untuk meningkatkan kualitas Pendidikan yang dipimpinnya, tanggung jawab kepala sekolah adalah:
  - 1) Memelihara hubungan kerjasama yang baik dengan kepala sekolah yang lainnya.
  - 2) Memelihara hubungan kerja sama sebaik-baiknya dengan lingkungan, baik itu terhadap instansi-instansi lain ataupun tokoh-tokoh masyarakat, Yayasan dan komite.

- c. Kepada bawahan, menciptakan lingkungan yang nyaman dan terjamin adalah salah satu kewajiban selain itu memelihara hubungan yang baik dengan para guru, staff dan siswa. Karena esensi kepemimpinan adalah orang yang memiliki loyalitas yang tinggi untuk mengajak dan mempengaruhi bawahannya. Selain itu tanggung jawab kepala sekolah terhadap bawahannya adalah untuk mengembangkan sumberdaya para guru dan staf sehingga bisa menjadi guru dan staf yang professional. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai juga harus dilakukan kepala sekolah untuk menunjang kreatifitas guru, staff dan peserta didik.<sup>47</sup>

### **C. Lingkungan Kerja**

#### **1. Pengertian Lingkungan kerja**

Lingkungan kerja dapat kita pahami sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini didesain dengan sedemikian rupa agar dapat menciptakan hubungan kerja yang dapat mengikat antara pekerja dengan lingkungannya.<sup>48</sup>

Berikut ini akan dijelaskan beberapa definisi dari lingkungan kerja yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

- a. Lingkungan kerja memiliki hubungan erat dengan faktor psikologis kerja

---

<sup>47</sup> Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 54-55.

<sup>48</sup> Denok Sunarsi, *Panduan Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Guru* (Banten: Desanta Muliavisitama, 2020), 23.

karyawan. Nitisemito (2015: 109) mengemukakan bahwa yang disebut dengan lingkungan kerja adalah segala hal yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi para pekerja dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Seperti contoh kebersihan, musik dan lain-lain. Hal itu dapat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan seseorang. Setiap perusahaan haruslah mengusahakan sedemikian rupa sehingga memberikan pengaruh yang positif terhadap para karyawan.<sup>49</sup>

- b. Ahyari (2015: 124) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana para karyawan bekerja yang di dalamnya ada unsur dan kondisi tertentu.<sup>50</sup>
- c. Reksohadiprojo dan Gitosudarmo (2015: 151) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan tempat kerja yang perlu untuk diatur dengan sedemikian rupa hingga tidak mengganggu pekerjaan para karyawan dan agar di peroleh kenaikan produktifitas dan berkurangnya biaya produksi tiap tahun.<sup>51</sup>

## 2. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti mengemukakan bahwa secara garis besar, jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua bagian yaitu: lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

---

<sup>49</sup> Nitisemito dan Alex S, *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015), 109.

<sup>50</sup> Agus Ahyari, *Manajemen Produksi: Pengendalian Produksi* (Yogyakarta, 2015), 124.

<sup>51</sup> Sukanto Reksohadiprojo dan Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Produksi* (Yogyakarta, 2015), 151.

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik yang dimaksud adalah keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang mampu mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat terbagi ke dalam dua kategori:

- 1) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan lain sebagainya).
- 2) Lingkungan perantara atau lingkungan umum atau bisa juga disebut dengan lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain sebagainya.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik dimana semua keadaan dan kondisi yang terjadi dan berkaitan dengan hubungan kerja baik dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.<sup>52</sup>

Siagian (2015: 57) mengemukakan pendapatnya bahwa lingkungan kerja ada dua bagian, yaitu: 1) lingkungan kerja fisik dan 2) lingkungan kerja non fisik. Terdapat beberapa kondisi fisik dari tempat kerja yang baik yaitu: a) Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang juga harus dibangun dengan beberapa pertimbangan mengenai keselamatan kerja, b) Ruang

---

<sup>52</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Cetakan Kelima* (PT Refika Aditama, 2011), 26.

kerja yang longgar dalam artian penempatan pekerja dalam suatu ruangan tidak menimbulkan kesempitan, c) Tersedianya alat-alat yang cukup dan memadai, d) Ventilasi udara sebagai jalur keluar masuknya udara segar yang cukup, e) Tersedia tempat istirahat untuk melepas kelelahan, seperti kafetaria. Baik dalam lingkungan perusahaan ataupun lingkungan sekitarnya yang mudah dicapai oleh para karyawan, f) Tersedianya tempat ibadah seperti masjid atau musholla, baik dikelompokkan organisasi maupun di sekitarnya, g) Tersedianya sarana angkutan untuk para karyawan, maupun angkutan umum yang aman, nyaman, murah dan mudah diperoleh. Adapun lingkungan kerja non fisik adalah suatu lingkungan kerja yang kondisinya menyenangkan dalam artian terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara para karyawan dan atasan. Karena pada hakikatnya manusia dalam bekerja tidak untuk mencari uang saja, namun bekerja merupakan suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan suatu kepuasan.<sup>53</sup>

### 3. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011: 146), indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:<sup>54</sup>

#### a. Penerangan

Penerangan ataupun cahaya itu sangat besar manfaatnya bagi para karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran dalam bekerja.

---

<sup>53</sup> Denok Sunarsi, *Panduan Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Guru* (Banten: Desanta Muliavisitama, 2020), 26-28.

<sup>54</sup> Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), 146.

Oleh karena itu, penting untuk diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang namun tidak terlalu menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas akan menimbulkan pekerjaan menjadi lambat, sering mengalami kesalahan, dan hingga akhirnya dapat menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan suatu pekerjaan, sehingga dari hal ini menjadikan tujuan dari organisasi sulit untuk capai. Secara harfiah, cahaya dapat dibedakan menjadi empat bagian, yaitu: a) cahaya langsung, b) cahaya setengah langsung, c) cahaya tidak langsung, dan d) cahaya setengah tidak langsung.

b. Suhu Udara

Dalam keadaan normal, setiap anggota tubuh manusia mempunyai suhu yang berbeda-beda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normalnya, dengan adanya sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi di luar tubuh (lingkungan). Namun kemampuan untuk menyesuaikan diri pasti ada batasnya, yakni tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

Dari hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberikan dampak dan pengaruh yang berbeda-beda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku untuk setiap karyawan karena kemampuan beradaptasi setiap karyawan berbeda pula, tergantung di daerah

bagaimana karyawan tersebut dapat hidup.

c. Sirkulasi Udara

Oksigen ( $O^2$ ) merupakan suatu gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup demi menjaga kelangsungan hidupnya, yaitu sebagai proses metabolisme tubuh. Udara sekitar dikatakan kotor jika kadar oksigen di dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh manusia. Sumber utama adanya udara segar ialah adanya tanaman-tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan makhluk hidup penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah pula dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, kedua hal itu akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja itu akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah dan letih setelah bekerja.

d. Ukuran Ruang Kerja

Ruang gerak yang luas dan besar dalam lingkungan kerja dapat menjadikan rasa nyaman bagi para karyawan dalam bekerja. Karyawan dapat dengan leluasa melakukan proses produksi.

e. Tata Letak Ruang Kerja

Kondisi tata letak ruang kerja yang dimaksud disini adalah suasana yang menyenangkan, nyaman dan aman bagi setiap karyawan yang berada di dalamnya. Seluruh karyawan selalu menginginkan suasana

kerja yang menyenangkan, nyaman dan aman, karena dengan suasana kerja yang seperti itu dapat membuat karyawan lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas dan pekerjaannya.

f. Privasi Ruang Kerja

Setiap karyawan membutuhkan hal-hal yang bersifat pribadi (privasi) dalam bekerja seperti dinding, partisi, ataupun sekat-sekatan fisik lainnya, yang berguna agar hasil kerja lebih maksimal.

g. Kebersihan

Kebersihan merupakan salah satu komponen yang paling penting dalam menunjang kinerja, dimana apabila lingkungan kerja selalu bersih, maka para karyawan akan selalu nyaman berada di tempat kerja. Tersedianya tempat sampah yang memadai, staff kebersihan yang ulet, cekatan dan pengamalan hidup bersih dapat menjadi ukuran pokok dalam menjaga kebersihan di lingkungan kerja.

h. Suara Bising

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah suara kebisingan, yakni bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut bisa mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran manusia, serta dapat menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang sangat serius dapat menyebabkan kematian. Karena setiap pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindari agar pelaksanaan

pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja dapat meningkat.

Terdapat tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu:

- 1) Lamanya kebisingan.
- 2) Intensitas kebisingan.
- 3) Frekuensi kebisingan.

i. Penggunaan Warna

Penataan warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya, penataan warna tidak dapat kita pisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna memberi pengaruh yang cukup besar terhadap perasaan seseorang. Sifat dan pengaruh warna terkadang menimbulkan rasa senang, sedih, jenuh, dan lainnya, karena di dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

j. Peralatan Kantor

Getaran mekanis adalah suatu getaran yang ditimbulkan oleh alat-alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis ini secara umum sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun tidak teratur dalam frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terjadi apabila frekuensi alam ini beresonansi dengan frekuensi dari getaran

mekanis. Secara umum, getaran mekanis juga dapat mengganggu tubuh dalam hal konsentrasi bekerja. Datangnya kelelahan dan timbulnya suatu penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain sebagainya.

k. Keamanan Kerja

Untuk menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja agar tetap dalam kondisi yang aman, maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di lingkungan kerja dapat dilakukan dengan adanya tenaga Satuan Petugas Keamanan atau SATPAM.

l. Musik di Tempat Kerja

Menurut para ahli, musik yang bernada lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat mampu membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu, lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk diputar di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja dapat mengganggu konsentrasi kerja para karyawan.

m. Hubungan Sesama Rekan Kerja

Hubungan yang dimaksud dalam hal ini yaitu hubungan dengan rekan sekerja yang harmonis dengan tanpa adanya saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan. Sehingga hal ini dapat menjadi salah satu

faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

n. Hubungan Kerja Antara Atasan dan Bawahan

Hubungan yang dimaksud adalah hubungan antara atasan dengan bawahan yang harmonis. Suatu perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan dan bawahan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, keharmonisan, komunikasi yang terjalin baik, serta pengendalian diri.<sup>55</sup>

#### 4. Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat dari adanya lingkungan kerja adalah menciptakan gairah dalam bekerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja dapat meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh dari bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Artinya, pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan standart yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau terus oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan meningkat.

Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif di tempat kerja merupakan salah satu syarat untuk menciptakan kinerja perusahaan yang lebih baik. Lingkungan kerja yang kondusif itu bisa tercipta apabila ada komunikasi yang baik antara

---

<sup>55</sup> Denok Sunarsi, *Panduan Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Guru* (Banten: Desanta Muliavisitama, 2020), 28-33.

atasan dengan bawahan maupun antar para bawahan itu sendiri. Perusahaan juga harus bisa menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap bawahan ataupun antar karyawan, dalam artian para karyawan merasa tidak ada rasa saling curiga justru saling menjaga. Jika sudah tercipta lingkungan kerja yang seperti ini, maka lingkungan kerja yang kondusif akan lebih mudah tercipta. Hal inilah yang nantinya dapat menimbulkan motivasi kerja yang tinggi bagi setiap karyawannya dan pada akhirnya kontribusi dari setiap karyawan semakin mudah didapatkan.

Terdapat banyak cara untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, namun yang pasti antara atasan atau pimpinan dan bawahan memiliki visi yang sama bagaimana lingkungan kerja memberikan rasa aman dan nyaman bagi setiap pekerja yang berada di dalamnya. Perusahaan harus memiliki kepedulian dengan memperhatikan para karyawannya, dan juga sebaliknya. Yang akhirnya bisa menimbulkan motivasi kerja karyawan dan kinerja perusahaan.<sup>56</sup>

## **5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja antara lain:

- a. Faktor personal (individu), yang meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

---

<sup>56</sup> Mahmudah Enny, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Ubhara Manajemen Press, 2019), 57.

- b. Faktor sistem, yang meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- c. Faktor kepemimpinan, yang meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer.
- d. Faktor tim, yang meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan kerja dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- e. Faktor kontekstual (situasional), yang meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Mahmudah Enny, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Ubhara Manajemen Press, 2019), 58.