

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teoritis

2.1.1. Komunikasi

2.1.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses interaksi untuk melakukan pertukaran informasi dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain (Koesomowidjojo, 2021). Baik melalui media maupun secara langsung melalui ucapan, teks, gambar, simbol atau bentuk kode tertentu, kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari komunikasi nonverbal dan verbal. Organisasi dan komunikasi saling terkait dan berfokus pada setiap orang yang mencapai tujuan organisasi. Bentuk komunikasi dapat bergantung pada metode dan teknologi yang digunakan, media yang digunakan, serta faktor-faktor yang menghambat dan mendukung komunikasi dalam organisasi (Koesomowidjojo, 2021).

Dari penjelasan terkait definisi komunikasi di atas disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran pesan dari komunikator terhadap komunikan melalui suatu saluran dan menghasilkan sebuah efek.

2.1.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi

Komunikasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang sesuai dengan tujuannya. Namun tidak semua proses komunikasi berjalan sesuai yang diharapkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi:

Menurut Corrie (2017:2) “ada delapan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

1) Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi. Seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila ia memiliki

pengetahuan yang luas. Seorang komunikator yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi, ia akan lebih mudah memilih kata-kata (diksi) untuk menyampaikan informasi baik verbal maupun non verbal kepada komunikan. Hal ini berlaku juga untuk seorang komunikasi.

2) Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia.

Bagaimana komunikan menyikapi informasi yang diberikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan.

3) Persepsi

Adalah suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang diolah menjadi sebuah pandangan. Pembentukan persepsi ini terjadi berdasarkan pengalaman, harapan, dan perhatian. Proses pemahaman manusia terhadap suatu rangsangan atau stimulus ini dapat memiliki pandangan yang berbeda-beda. Selain dapat menjadi pengaruh baik, persepsi juga dapat menjadi penghambat untuk komunikasi .

4) Peran dan hubungan

Memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi atau permasalahan yang ingin dibicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi. Komunikator yang belum menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka akan terjadi komunikasi secara formal

5) Nilai dan budaya/ adat

Menjadi kacamata yang dijadikan tolak ukur untuk komunikasi (pantas atau tidak pantas) agar komunikasi terjalin dengan baik.

6) Emosi

Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi terkadang tidak dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan.

7) Kondisi fisik

Kondisi fisik mempunyai peranan yang penting untuk berkomunikasi. Semua indera memiliki fungsi-fungsi yang digunakan dalam kelangsungan komunikasi.

8) Jenis kelamin

Laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari gaya berbicara dan interpretasi. Menurut Tannen, kaum perempuan menggunakan teknik komunikasi untuk mencari konfirmasi, meminimalkan keintiman. Sementara kaum laki-laki lebih menunjukkan independensi dan status dalam kelompoknya”.

Dari faktor-faktor diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif ada hal yang perlu dilakukan melalui pemahaman terhadap faktor-faktor dalam komunikasi itu sendiri agar apa yang disampaikan dapat terjalin dengan baik.

2.1.1.3. Saluran- Saluran Komunikasi

Dalam komunikasi penting dalam memahami cara berkomunikasi salah satunya menerapkan saluran-saluran komunikasi. Dengan menerapkan konsep saluran komunikasi, maka komunikasi yang dijalin akan semakin lebih baik.

Menurut Effendi (2014:193) “ada tiga saluran komunikasi yang terjadi dalam perusahaan, yakni :

1. Komunikasi Vertikal, adalah komunikasi yang terdiri dari atas dan ke bawah yang berupa perintah lisan, tulisan, memo, pengaduan, usulan, gagasan dan lain-lain
2. Komunikasi Horizontal adalah komunikasi yang dilakukan pada sesama anggota yang memiliki level yang sama, bentuknya bersifat koordinatif, tukar pikiran dan berbagi pengalaman.
3. Komunikasi Diagonal, adalah komunikasi silang dalam rantai pada suatu organisasi”.

Menurut Hamali (2018:225) “terdapat dua arah saluran komunikasi:

1) Saluran komunikasi karyawan bawahan terhadap atasan, yaitu ;

- a. Kontak secara tatap muka
- b. Pertemuan kelompok pengawasan
- c. Pertemuan dengan pemimpin secara periodik
- d. Program “speak up” dimana karyawan diberikan nomor telepon untuk memanggil
- e. Kotak keluhan tanpa nama
- f. Menggunakan prosedur pengaduan
- g. Kuesioner mengenai moral
- h. Wawancara
- i. Kebijakan secara terbuka
- j. Perserikatan buruh
- k. Program penyuluhan karyawan

2) Saluran komunikasi yang digunakan atasan kepada bawahan, yaitu

- a. Buletin dinding dan poster
- b. Majalah perusahaan
- c. Surat kepada karyawan
- d. Buku pedoman karyawan
- e. Rak informasi
- f. Sistem pengeras suara
- g. Laporan tahunan
- h. Pertemuan kelompok
- i. Perserikatan buruh”.

Berdasarkan saluran-saluran komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi tidak hanya dilakukan melalui satu arah saja, namun dari berbagai arah seperti vertikal, horizontal dan diagonal. Yang dimana salah satunya nya komunikasi vertikal bersifat lisan dan tulisan dan yang sering digunakan dalam perusahaan adalah komunikasi diagonal.

2.1.1.4 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) ada beberapa indikator komunikasi efektif, yaitu:

a. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan

2.1.2. Pelatihan

2.1.2.1. Pengertian Pelatihan

Mathis (2012:5) menyebutkan bahwa pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Sementara Rivai (2014:226) menyebutkan bahwa pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik dari pada teori.

Sesuai pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah Suatu kegiatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Pelatihan merupakan wahana untuk membangun sumber daya manusia agar dapat membantu pegawai untuk mengerjakan tugasnya yang ada sekarang dengan lebih baik serta pembinaan karir pegawai dan membantu mengembangkan pegawai untuk mampu mengembangkan tanggung jawab di masa mendatang. Sebagaimana diketahui Pegawai sebagai salah satu unsur organisasi, memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan. Kedudukan manusia dalam organisasi tidak dapat disamakan dengan unsur-unsur lain, karena pegawai sebagai sumber daya manusia yang paling dinamis, sehingga didalam pengelolaan pegawai seorang pemimpin harus benar-benar mampu mengelola pegawai dengan baik dan harus dilakukan pembinaan sebaik mungkin seperti pelatihan. Pelatihan pegawai ini pada dasarnya dimulai dari seseorang diangkat menjadi pegawai karena semenjak saat itu ia berkewajiban menjalankan segala aturan yang telah ditetapkan organisasi. Oleh sebab itu pelatihan sangat penting bagi pegawai baru maupun pegawai yang sudah lama.

Selanjutnya Rivai (2014:226) menyebutkan bahwa pelatihan dapat dilihat dan beberapa konsep sebagai berikut:

- a. Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- b. Program pelatihan secara formal adalah usaha pemberi kerja untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh pekerjaan atau bidang tugas yang sesuai dengan kemampuan, sikap dan pengetahuannya.

Pelatihan sebagai salah satu bentuk edukasi dengan prinsip-prinsip pembelajaran dengan menerapkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pihak yang diberikan pelatihan (*Trainee*) harus dapat dimotivasi untuk belajar
2. Trainee harus mempunyai kemampuan untuk belajar
3. Proses pembelajaran harus dapat dipaksakan
4. Pelatihan harus menyediakan bahan-bahan yang dapat dipraktekkan atau diterapkan
5. Bahan-bahan yang dipresentasikan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan
6. Materi yang diajarkan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan.

Sesuai uraian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelatihan adalah proses pengembangan pegawai dengan proses secara sistematis, merupakan kegiatan formal dan bentuk edukasi yang menambah keahlian dan kemampuan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi organisasi.

2.1.2.2. Tujuan Pelatihan

Pada dasarnya suatu kegiatan mempunyai tujuan tertentu begitu juga tujuan pelatihan. Tujuan Pelatihan menurut para ahli:

Menurut Wexley dan Latham dalam Marwansyah (2016:156) tujuan pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran diri individu
2. Meningkatkan keterampilan individu dalam satu bidang keahlian atau lebih
3. Meningkatkan motivasi individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara memuaskan.

Sedangkan Menurut Marwansyah (2016:156) Tujuan pelatihan adalah agar individu, dalam situasi kerja dapat memperoleh kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas atau pekerjaan tertentu secara memuaskan, mencegah keusangan keterampilan pada semua tingkat organisasi.

Berdasarkan tujuan di atas maka jelaslah bahwa pelatihan pada dasarnya dilakukan untuk menghasilkan perubahan di lingkungan organisasi dan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan tingkah laku yang dimaksud adalah bertambahnya pengetahuan, keahlian dan keterampilan, sikap dan perilaku.

2.1.2.3. Sasaran Pelatihan

Pada dasarnya setiap kegiatan yang terarah tentu harus mempunyai sasaran yang jelas, memuat hasil yang ingin dicapai dalam melaksanakan kegiatan tersebut. Demikian pula pelatihan hasil yang ingin dicapai dirumuskan dengan jelas agar langkah-langkah persiapan dan pelaksanaan pelatihan dapat diarahkan untuk mencapai sasaran yang ditentukan. Karena sasaran pelatihan yang dapat dirumuskan dengan jelas akan dijadikan sebagai acuan penting dalam menentukan materi yang akan diberikan, cara dan sarana yang diperlukan.

Moenir, (2012:164) menyebutkan bahwa sasaran pelatihan dapat dikategorikan ke dalam beberapa kategori yang diinginkan antara lain :

1. Kategori *psikomotorik*, meliputi pengontrolan otot-otot sehingga dapat melakukan gerakan-gerakan yang tepat. Sasarannya adalah agar orang tersebut memiliki keterampilan fisik tertentu.
2. Kategori *afektif*, meliputi perasaan, nilai dan sikap. Sasaran pelatihan dalam kategori ini adalah untuk membuat orang mempunyai sikap tertentu.
3. Kategori *Kognitif*, meliputi proses intelektual seperti mengingat, memahami, dan menganalisis. Sasaran pelatihan pada kategori ini adalah untuk membuat orang mempunyai pengetahuan dan keterampilan berfikir.

2.1.2.4. Manfaat Pelatihan

Pelatihan juga mempunyai mantaat. Manfaat pelatihan menurut Rivai (2014:231) bukan saja bagi pegawai, akan tetapi bagi organisasi dan dalam hubungan sumber daya manusia.

1. Manfaat untuk pegawai
 - a. Membantu pegawai dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif
 - b. Melalui pelatihan variable pengenalan pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan
 - c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri
 - d. Membantu pegawai mengatasi stress, tekanan, frustasi dan konflik
 - e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap.
 - f. Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan
 - g. Membantu pegawai mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan keterampilan interaksi
 - h. Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatih
 - i. Memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan
 - j. Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan

k. Membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan

l. Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.

2. Manfaat untuk organisasi

a. Mengarahkan untuk meningkatkan prohabilitas atau sikap yang tidak positif terhadap orientasi profit.

b. Meningkatkan pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level organisasi

c. Memperbaiki moral Sumber Daya Manusia

d. Membantu pegawai untuk mengetahui tujuan organisasi

e. Membantu menciptakan image organisasi yang lebih baik.

f. Mendukung otentisitas, keterbukaan dan kepercayaan

g. Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan

h. Membantu pengembangan organisasi

i. Belajar dari peserta

j. Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan organisasi

k. Memberikan informasi tentang kebutuhan organisasi di masa depan

l. Organisasi dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih efektif

m. Membantu pengembangan promosi dari dalam

n. Membantu pengembangan keterampilan, kesetiaan, sikap dan aspek lain yang biasanya diperlihatkan pekerja

o. Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan kualitas kerja

p. Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap kompetensi dan pengetahuan organisasi.

q. Meningkatkan hubungan antar buruh dengan manajemen

r. Membantu meningkatkan komunikasi organisasi

s. Membantu pegawai untuk menyesuaikan diri dengan perubahan

- t. Membantu menangani konflik sehingga terhindar dari stress dan tekanan kerja.

Manfaat pelatihan bukan saja bagi pegawai, akan tetapi bagi organisasi dan dalam hubungan sumber daya manusia. Sehingga dengan adanya pelatihan Sebagaimana di sebutkan Rivai (2014:233) orang yang mendapat pelatihan akan :

- a. Bekerja lebih efisien
- b. Lebih terampil
- c. Lebih banyak mengetahui

2.1.2.5. Jenis Pelatihan

Berdasarkan tujuan pelatihan dan sasaran yang ingin dicapai maka pelatihan terdiri dari beberapa jenis. Handoko (2012:20) menyebutkan jenis-jenis pelatihan yang umum dalam organisasi meliputi: *vestibule*, *demonstrasi*, *simulasi*, *Appereteship*, pelatihan dalam kelas.

1. Vestibule

Vestibule adalah jenis pelatihan yang dilaksanakan dalam kelas yang biasanya dilaksanakan dalam organisasi industri untuk memperkenalkan pekerjaan tersebut kepada pegawai yang baru dan melatih mereka melakukan pekerjaan tersebut melalui percobaan yang disebut suatu duplikat dari bahan dan kondisi yang mereka temui dalam situasi kerja yang sebenarnya.

2. Demonstrasi

Demonstrasi adalah jenis pelatihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengajukan suatu pekerjaan melalui contob-contoh dengan percobaan yang didemonstrasikan. *Demonstrasi* merupakan metode pelatihan yang sangat efektif karena melihat sendiri teknik mengerjakan dan diberikan penjelasan-penjelasan bahkan jika perlu boleh mencoba untuk mempraktekkannya.

3. *Simulasi*

Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tetapi hanya merupakan tiruan saja atau merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan di jumpa.

4. *Appereteship*

Metode ini adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian sehingga para pegawai yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dan pekerjaannya.

5. Pelatihan dalam kelas

Jenis ini terdiri dari: Ceramah atau kuliah, rapat, studi kasus, *Role Playing*, diskusi, seminar.

Berdasarkan kutipan di atas dapat disebutkan bahwa pada umumnya dalam organisasi terdapat lima macam atau jenis pelatihan, jenis pelatihan yang mana yang akan digunakan sesuai dengan tujuan dan sasaran pelatihan yang diinginkan.

2.1.3 Produktivitas Kerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja Pegawai

Produktivitas mengandung pengertian yang berbeda – beda dikalangan para ahli. Untuk memperdalam pengertian mengenai produktivitas, dibawah ini peneliti mengutip beberapa pengertian produktivitas dari berbagai persepsi para ahli. Menurut Hasibuan dalam Busro (2018:340), produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktubahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Kemampuan disini menurut peneliti bisa diartikan sebagai kemampuan fisik atau bisa juga disebut kemampuan keterampilan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia keterampilan diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas. Menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019:250), secara teknis produktivitas

adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu. Berdasarkan pengertian para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Pegawai.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai, maka perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerjapegawai. Terdapat banyak teori yang memuat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Oleh karena itu peneliti akan mengutip beberapa teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai.

Menurut Ravianto dalam Sumual (2017:119), faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas, antara lain :

- a. Pendidikan
- b. Keterampilan
- c. Disiplin
- d. Sikap
- e. Etika kerja
- f. Motivasi
- g. Gaji
- h. Kesehatan
- i. Teknologi
- j. Manajemen
- k. Kesempatan berprestasi

2.1.3.3 Indikator Produktivitas Kerja Pegawai

Produktivitas yang meningkat akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan dengan baik produktivitas kerja pegawai. Untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai meningkat atau tidak diperlukan penilaian produktivitas. Penilaian produktivitas dapat dilakukan dengan melihat beberapa indikator.

Menurut Burhanuddin Yusuf (2015) produktivitas dapat diukur melalui beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

- a. Pengetahuan, konsep pengetahuan lebih berorientasi pada inteligensi, daya pikir dan penguasaan ilmu. Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non – formal yang memberikan kontribusi pada seseorang didalam pemecahan masalah, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan, sehingga seorang karyawan diharapkan mampu melakukan pekerjaan secara produktif.
- b. Keterampilan, yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekaryaan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis. Dengan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.
- c. Kemampuan, konsep ini jauh lebih luas karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemauan.
- d. Sikap, merupakan suatu kebiasaan yang dimiliki pola. Pola tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungan dengan perilaku kerja seseorang. Perilaku manusia ditentukan oleh sikap – sikap yang telah tertanam dalam diri karyawan sehingga dapat mendukung kerja yang efektif.

2.1.3.4 Tipe Dasar Produktivitas Kerja Pegawai.

Tipe Dasar Produktivitas (skripsi dan tesis) para ahli mendefinisikan istilah produktivitas secara berbeda-beda, tipe dasar produktivitas yang timbul ada tiga yaitu:

- Produktivitas Parsial

Produktivitas parsial merupakan perbandingan antara *output* dengan satu jenis *input*.

Contohnya: produktivitas tenaga kerja (perbandingan antara *output* dengan *input* tenaga kerja), produktivitas modal (perbandingan antara *output* dengan *input* modal).

Kelebihan dari pengukuran produktivitas parsial:

- Mudah dimengerti
- Mudah memperoleh data yang dibutuhkan
- Mudah untuk menghitung indeks produktivitas
- Keterbatasan dari pengukuran produktivitas parsial:
- Jika digunakan tersendiri, dapat menimbulkan kesalahan dalam perhitungan biaya.
- Tidak dapat menjelaskan terjadinya peningkatan biaya secara keseluruhan. Cenderung menyalahkan suatu area pada kontrol manajemen.

- Produktivitas total factor

Produktivitas total faktor merupakan perbandingan antara *output* dengan jumlah *input* tenaga kerja dan modal. *Output* yang dimaksud adalah jumlah *output* total dikurangi dengan jumlah barang dan jasa yang dibeli.

Kelebihan dari pengukuran produktivitas total faktor:

- Data yang dibutuhkan relatif mudah didapat.
- Biasanya ditentukan dari sudut pandang seorang ekonom dalam perusahaan.

Keterbatasan dari pengukuran produktivitas total faktor:

- Tidak mencakup input material dan energi.

- Jika biaya material termasuk dalam perhitungan biaya total produk, maka pengukuran ini tidak sesuai karena tidak mencakup *input* material.
- Data yang digunakan untuk tujuan membandingkan, baik antara industri yang sama maupun dalam periode waktu yang sama, cenderung sulit diperoleh.

- **Produktivitas Total**

Produktivitas total merupakan perbandingan antara *output* dengan jumlah semua faktor *input*.

Kelebihan dari pengukuran produktivitas total:

- Mempertimbangkan semua faktor *input* dan *output* yang bisa dihitung sehingga dapat menggambarkan kondisi ekonomi perusahaan dengan lebih akurat.
- Jika digunakan bersama dengan produktivitas parsial, akan dapat mengarahkan perhatian manajemen pada cara yang efektif.
- Mudah dihubungkan dengan total biaya.
- Keterbatasan dari pengukuran produktivitas total:
- Data untuk perhitungan relatif sulit diperoleh, kecuali sistem pengumpulan datanya didesain untuk tujuan ini.
- Tidak mempertimbangkan faktor *input* dan *output* yang tak nyata (*intangible*).

2.1.3.5 Faktor Penyebab Merosotnya Produktivitas

Perusahaan dengan tingkat produktivitas yang rendah secara teori bisa menyelesaikan pekerjaan secara signifikan, faktor yang menghambat pegawai yang potensi maksimal. Faktor-faktor tersebut antara lain :

- a. Pemborosan sumber daya pada proses produksi maupun konsumsi.
- b. Kenaikan gaji dan upah yang tidak disertai peningkatan prestasi kerja pegawai.
- c. Kelambatan dan hambatan dalam proses produksi yang disebabkan pemogokan, kerusakan perlengkapan, kekurangan bahan baku, birokrasi, dll.

- d. Ekonomi biaya tinggi sebagai akibat dari ekspansi besar – besaran, prosedur dan administrasi yang bertele – tele, tindak korupsi, metode kerja yang tidak efisien, dll.
- e. Rendahnya motivasi karyawan pada berbagai jenjang organisasi (kaum muda di negara maju merasa bahwa pekerjaan dalam lingkungan industri modern merendahkan martabat manusia dan tidak memberikan kepuasan kerja, karena manusia hampir disamakan dengan mesin).
- f. Berkurangnya kegiatan riset dan pengembangan yang dapat diharapkan menghasilkan penemuan – penemuan baru.
- g. Kemerostan dalam penanaman modal yang seharusnya dapat membantu perluasan kapasitas produksi, sebagai akibat dari kondisi perekonomian dunia tak menentu.
- h. Berbagai konflik antar karyawan, antar – kelompok dalam organisasi, serta antar karyawan dan manajemen yang tidak berhasil diatasi dengan baik.

2.1.3.6 Upaya peningkatan produktivitas

upaya untuk meningkatkan produktivitas, ada 5 cara meningkatkan produktivitas kerja berikut ini.

1. Lakukan Perencanaan Kerja

Perencanaan yang baik akan memudahkan untuk menentukan langkah-langkah yang strategis untuk mencapai suatu tujuan. Dalam perencanaan, ada perkiraan waktu pengerjaan pekerjaan, metode terbaik yang seharusnya digunakan, modal yang dibutuhkan, dan target yang akan didapatkan.

2. Fokus Pada Prioritas

Dalam perencanaan kerja, ada yang disebut dengan skala prioritas. Tiap orang memiliki prioritas yang berbeda-beda tergantung pada kebutuhannya. Namun, prioritas biasanya ditentukan berdasarkan target yang paling penting dan paling urgen. Jadikan target-target yang masuk dalam kategori tersebut sebagai pekerjaan pertama yang harus dilakukan.

3. Hindari Potensi Gangguan

Saat mengerjakan suatu pekerjaan, pasti ada saja gangguan yang mungkin terjadi. Gangguan bisa disebabkan oleh faktor eksternal, tetapi juga bisa berasal dari faktor internal. Faktor eksternal misalnya situasi yang tidak mendukung untuk bekerja secara optimal. Faktor internal misalnya keinginan untuk melakukan sesuatu di luar tanggung jawab.

4. Mulai dengan Target Kecil

Sering kali, penyebab produktivitas kerja menurun adalah keinginan untuk mencapai target yang besar dalam waktu yang singkat. Kebanyakan orang, terutama yang belum expert, dapat kesulitan untuk melakukan hal ini. Akhirnya, proses pengerjaan pun mandek karena terjebak pada harapan untuk memperoleh pencapaian besar.

5. Lakukan Evaluasi

Melakukan evaluasi setelah menyelesaikan suatu pekerjaan. Evaluasi berguna untuk mengetahui efektivitas strategi yang dilakukan, mengetahui masalah-masalah yang mungkin terjadi, dan membuat perencanaan yang lebih baik pada periode selanjutnya.

2.1.3.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu, Trisna Negara (2020) Komunikasi mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap produktivitas kerja karyawan pada koperasi Karya Bersama SMK PGRI 2 Belitang OKU Timur, dapat dilihat dari hasil analisa kuantitatif melalui koefisien korelasi diperoleh $r = 0,80$ setelah dihubungkan dengan standar yang konservatif ternyata $r = 0,80$ terletak diantara $0,800 - 1,000$ termasuk pada korelasi yang sangat kuat. Dari hasil uji hipotesis diperoleh t hitung = $3,77$, apabila dibandingkan dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai $1,860$, dengan demikian berarti t hitung lebih besar dari pada t tabel, ini berarti hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Sarwani (2020) Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas kerja karyawan pada PT. Lion Mentari Airlines Bandara

Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan korelasi sebesar 0,615 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 37,8%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel atau ($6,184 > 1,998$). Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan diterima.

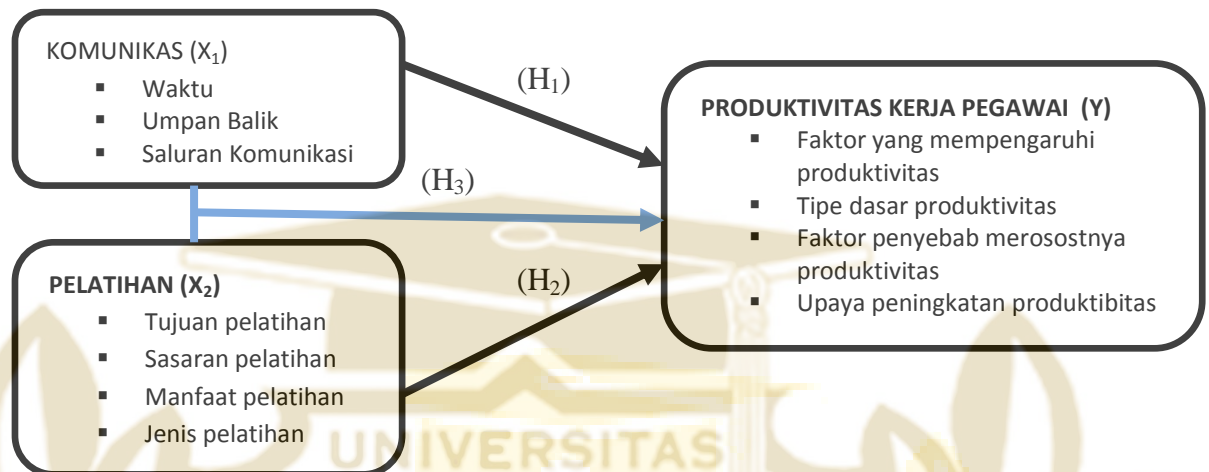
2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual adalah pondasi utama dimana sepenuhnya proyek penelitian itu ditujukan. Hal ini merupakan jaringan hubungan antar variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan dan dielaborasi dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara, observasi dan survei literature (Kuncoro, 2012:44). Produktivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian Produktivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu. Produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti misalnya komunikasi dan pelatihan.

Komunikasi adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk merubah sikap dan perilaku orang lain dengan melalui intonasi atau pendapat atau pesan atau idea yang disampaikannya kepada orang tersebut. Sedangkan pelatihan adalah kegiatan dari organisasi yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dan pegawainya, sesuai dengan keinginan dan organisasi.

Selanjutnya kinerja pegawai perlunya komunikasi yang efektif dan meningkatkan kemampuan dengan adanya pelatihan untuk memaksimalkan produktivitas yang ada di dalam organisasi. Maka komunikasi dan pelatihan akan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas maka konsep penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan :

- H_1 : Variabel Komunikasi (X_1) berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai
- H_2 : Variabel Pelatihan (X_2) berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai
- H_3 : Variabel Komunikasi (X_1) dan : Variabel Pelatihan (X_2) secara bersama- sama berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai

2.3 Definisi Operasional

2.3.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan tentang variabel penelitian. Variabel penelitian ini adalah variabel *Independen* (X) yang terdiri dari 2 Variabel Komunikasi (X_1) dan Pelatihan (X_2), dan variabel *dependen* (Y) yakni produktivitas kerja pegawai .Variabel *Indenpenden* adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel *dependen* dan mempunyai hubungan yang positif maupun negative bagi variabel *dependen*. Variabel

dependen adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan, yaitu variabel yang di jelaskan oleh variabel *independen*.

Teknik Skala yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian adalah skala likert. Skala Likert di gunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Untuk memudahkan penyusunan instrumen maka perlu di gunakan matriks pengembangan instrumen dan kisi-kisi instrumen, Adapun definisi operasional dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.3 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Data	Skala
Komunikasi (X ₁)	Komunikasi adalah proses pertukaran pesan dari komunikator terhadap komunikan melalui suatu saluran dan menghasilkan sebuah efek.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Waktu komunikasi ▪ Umpan balik ▪ Saluran komunikasi 	Interval	Likert
Pelatihan (X ₂)	Pelatihan adalah proses pengembangan pegawai dengan proses secara sistematis, merupakan kegiatan fomal dan bentuk edukasi yang menambah keahlian dan kemampuan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi organisasi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tujuan pelatihan ▪ Sasaran pelatihan ▪ Manfaat pelatihan ▪ Jenis pelatihan 	Interval	Likert
Produktivitas kerja pegawai (Y)	Produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faktor yang mempengaruhi produktivitas ▪ Tipe dasar produktivitas ▪ Faktor penyebab merosotnya produktivitas ▪ Upaya peningkatan produktivitas 	Interval	Likert

2.4 Hipotesis

Suryabrata (2011:76) menyebutkan "Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji. Berdasarkan teori , kerangka konsep penelitian yang telah dikemukakan di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **H₁**, Komunikasi (X₁) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai (Y) di PT. Pegadaian Kanwil Medan.
2. **H₂**, Pelatihan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai (Y) di PT. Pegadaian Kanwil Medan.

3. **H₃**, Komunikasi (X_1) dan pelatihan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap produktivitas kerja pegawai (Y) di PT. Pegadaian Kanwil Medan.

