

ABSTRAK

PT. Infomedia Nusantara adalah perusahaan penyedia jasa informasi yang terbesar dan pertama di Indonesia. Pada tahun 2010, PT. Infomedia . mendirikan kantor cabang di Makassar dalam rangka mewujudkan perluasan layanan yang lebih optimal. PT. Infomedia memiliki banyak mitra kerja dan yang paling mendominasi adalah Telkomsel dengan jumlah layanan *call* terbanyak sehingga dibutuhkan tenaga *Caroline Officer (Customer Care by Online)*. Akan tetapi, di tahun 2012 adanya penurunan jumlah *Caroline Officer* yang sangat signifikan. Selain itu, uniknya di PT. Infomedia Nusantara ada istilah “Di balik keberhasilan seorang *Caroline Officer* tidak luput dari *Team Leader* di belakangnya”. Istilah ini diartikan bahwa interaksi komunikasi interpersonal yang terjadi antara *Team Leader* dengan *Caroline Officer* lebih intens. Komunikasi interpersonal seorang komunikator harus mampu memotivasi komunikatornya. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal antara *Team Leader* dengan *Caroline Officer* terhadap motivasi kerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif dan kausalitas dengan mengikutsertakan 132 responden sebagai objek penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Variabel yang diteliti adalah komunikasi interpersonal sebagai variabel independen dan motivasi kerja sebagai variabel dependen.

Hasil kajian penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (i) komunikasi interpersonal berada pada posisi 60.79%, (ii) motivasi kerja berada pada posisi 77.22%, (iii) komunikasi interpersonal secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, dimana nilai F hitung $\geq F$ tabel yaitu $4.918 \geq 2.02$. Sub variabel komunikasi interpersonal yaitu perilaku positif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja dengan pengaruh terbesar diperoleh dari nilai T hitung sebesar 4.075.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan komunikasi interpersonal yang efektif dan mempertahankan motivasi kerja yaitu harus memperhatikan sikap yang menunjang berkomunikasi interpersonal yang efektif sehingga pesan dan tujuan komunikasi yang diinginkan dapat tersampaikan dengan baik serta lebih meningkatkan kebutuhan fisiologis *Caroline Officer* dalam hal gaji yang harus disesuaikan dengan pekerjaan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja