

**Studi Identifikasi Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal
Pada Karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat-Syarat Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi



**Oleh
Indawati
10.860.0311**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/9/25

Access From (repository.uma.ac.id)3/9/25

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : STUDI IDENTIFIKASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PADA KARYAWAN di PT.DIMARCO MITRA UTAMA
MEDAN

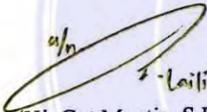
NAMA MAHASISWA : INDAWATI

NO. STAMBUK : 10.860.0311

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI
Komisi Pembimbing

Pembimbing I


(Hj. Cut Meutia, S.Psi, M.Psi)

Pembimbing II


(Rahma Fauziah, M.Psi)

MENGETAHUI

Kepala-Bagian


(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)


(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERNYATAAN

Dengan hal ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila kemudian hari adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.



iii

 Dipindai dengan CamScanner

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indawati
NPM : 108600311
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Studi Identifikasi Faktor – faktor Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : Mei 2016
Yang menyatakan,



Indawati
108600311

 Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

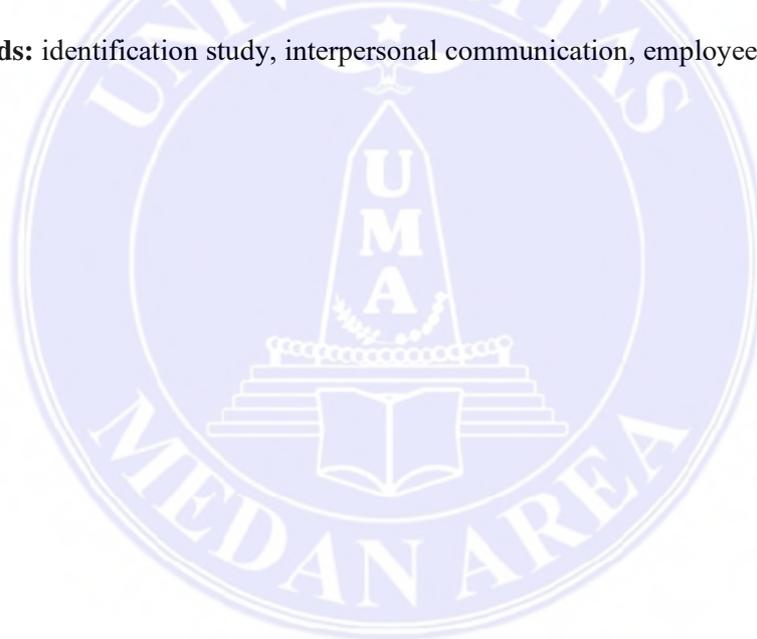
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui studi identifikasi komunikasi interpersonal pada karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model try out terpakai. Metode penelitian dengan menggunakan angket faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pada karyawan. Analisis validitas menggunakan product moment dan reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach, sedangkan analisis data menggunakan statistik deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah faktor sikap suportif pada kategori tinggi yaitu 42,5%. selanjutnya faktor sikap terbuka 38,8% kategori sedang. Faktor sikap percaya hanya 8,8% pada kategori rendah. Hasil penelitian menyarankan agar melalui penelitian ini diharapkan agar dapat lebih mendalam lagi untuk mengupas faktor lain yang mempengaruhi komunikasi interpersonal seperti kesempatan untuk maju, keamanan kerja dan lain-lain. Peneliti selanjutnya juga perlu mempertimbangkan lokasi penelitian yang berbeda-beda seperti perusahaan negeri dan swasta lainnya.

Kata Kunci : studi identifikasi, komunikasi interpersonal, karyawan.

ABSTRAC

This study aims to identify and examine interpersonal communication among employees. The research method used is descriptive quantitative, employing an applied try-out model. The study utilized a questionnaire to assess factors influencing interpersonal communication among employees. Validity analysis was conducted using the Pearson Product-Moment correlation, and reliability was tested using Cronbach's Alpha. Data were analyzed using descriptive percentage statistics. The results showed that the most influential factor in interpersonal communication was a supportive attitude, falling into the high category with 42.5%. Next was openness, categorized as moderate with 38.8%. Trust was the lowest influencing factor, with only 8.8%, falling into the low category. Based on the findings, it is suggested that future research explore additional factors that may affect interpersonal communication, such as opportunities for advancement, job security, and others. Future researchers are also encouraged to consider conducting studies in different settings, including both public and private sector organizations.

Keywords: identification study, interpersonal communication, employees



PERSEMBAHAN

Bismilahirrohmanirrohim

“...Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang - orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...”
(Al-Mujadilah-11)

Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa disaat kutertatih. KarenaMu lah mereka ada, dan karenaMu lah tugas akhir ini terselesaikan. Hanya padaMu tempat kumengadu dan mengucapkan syukur.

Kepada alm.Ayah dan almh.Ibu tersayang tugas akhir ini kupersembahkan. Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang, usaha, semangat, dan juga uang yang telah dicurahkan untuk penyelesaian tugas akhir putrimu ini. Untuk suamiku Julpandani, Purba dan putriku Tazkiyyah Aqilah Ardani Br Purba yang tercinta terima kasih untuk dukungannya dan segala sayang, usaha, semangat serta motivasinya selama ini.

Tak lupa keluarga, sahabat dan teman seperjuangan yang tak mungkin disebutkan satu persatu, perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian , pasti tidak ada yang akan dikenang, tidak ada yang diceritakan pada masa depan. Ku ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua. Semoga Allah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin...

MOTTO

Pengetahuan adalah kekuatan, pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua dan sebagai pusaka untuk anak-anak kita. Hanya kebodohan yang meremehkan pendidikan. Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama. Jangan pernah hina pribadi anda dengan kepalsuan karena dialah mutiara diri anda yang tak ternilai, hati suci selalu benar, tetapi gejolak hati selalu mengubah hasrat hati suci, orang yang ada dalam hati suci adalah orang yang bertaqwa dan beriman.

(Indawati)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nyayang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusun skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan ini, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area penulisan skripsi ini yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian .
2. Bapak Syaprizaldi, M.Psi selaku ketua jurusan psikologi industri dan organisasi yang selalu memberikan kemudahan dalam memperlengkapi berkas-berkas dari penyusunan seminar proposal hingga penyusunan berkas sidang.
3. Ibu Hj. Cut Meutia, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing I (satu) penulisan skripsi ini yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini dan memberikan arahan, saran, dan kritikan dari awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Rahma Fauzia, M.Psi selaku dosen Pembimbing II (dua) penulisan skripsi ini yang telah memberikan arahan, saran, dan kritikan dari awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd sebagai dosen penguji. Terima kasih atas segala kritikan, masukan, bimbingan dan saran yang telah diberikan kepada peneliti

guna membuat penelitian ini menjadi lebih baik. Masukan itu sangat berguna bagi saya untuk selanjutnya.

6. Ibu Farida Hanum, M.Psi sebagai sekretasi penguji. Terima kasih atas segala kritikan, masukan, bimbingan dan saran yang telah diberikan kepada peneliti guna membuat penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Dosen-dosen dan staf administrasi Fakultas Psikologi yang telah memberikan masukan dan dukungan dan membantu segala hal yang berbentuk administrasi saya selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih juga untuk bang Helmi, kak Lili, kak Fida bang Syamsir yang telah membantu mempersiapkan segala berkas-berkas dari seminar proposal hingga berkas sidang.
8. Untuk Ibu Eryanti Novita dan Ibu Nafesa terima kasih banyak atas waktu dan kesediaannya dalam perlengkapan berkas berupa kartu puas praktikum.
9. Untuk kedua orang tua saya yang sudah almarhum dan almarhuma terima kasih atas doa, pengorbanannya dan dukungannya yang sangat luar biasa, walaupun belum sempat melihat putrinya sampai wisuda.
10. Tak lupa untuk suamiku Julpandani, Purba yang telah memberikan dukungan, motivasi, materi dan selalu mendoakan juga putriku Tazkiyyah Aqilah Ardani Br Purba yang tercinta terima kasih memberikan semangat untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk adikku Nurhalimah Afsha yang telah memberikan waktunya, bantuan, dukungan, semangat dan doa untuk membantu mbaknya dan abang Rahmadani Syahputra yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, semangat dan doanya. Terima kasih banyak.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian skripsi.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Karyawan	8
1. Pengertian Karyawan.....	8
B. Komunikasi Interpersonal.....	9
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	9
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	13
3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	23
4. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal.....	24
5. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	30
C. Kerangka Konseptual.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Identifikasi Verbal.....	36
B. Defenisi Operasional Verbal.....	36
C. Teknik Penelitian.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
D. Metode Pengumpulan Data.....	38
E. Validitas dan Reliabilitas.....	39
1. Validitas.....	39
2. Reliabilitas.....	40
F. Metode Analisis Data.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Orientasi Kancuh Penelitian.....	41
B. Pelaksanaan penelitian.....	42
1. Persiapan Administrasi.....	42
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	43
3. Uji Coba Alat Ukur.....	43
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	45
D. Hasil Penelitian.....	48
E. Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
Daftar Pustaka.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Butir Skala Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji Coba.....	44
Tabel 2. Distribusi Penyebaran Aitem Skala Komunikasi Interpersonal.....	45
Tabel 3. Reliabilitas Komunikasi Interpersonal.....	48
Tabel 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal....	49
Tabel 5. Rumus Pengkategorian ke Dalam Tiga Kelompok Berdasarkan Model Distribusi Normal.....	50
Tabel 6. Tingkat Komunikasi Interpersonal Dilihat Dari Faktor Percaya.....	51
Tabel 7. Tingkat Komunikasi Interpersonal Dilihat Dari Faktor Sikap Suportif.....	52
Tabel 8. Tingkat Komunikasi Interpersonal Dilihat Dari Faktor Sikap Terbuka.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan sumber daya manusia cenderung menempatkan manusia dalam fungsinya sebagai sumber pembangunan, dan diharapkan dapat menciptakan manusia yang berkualitas. Pembangunan sumber daya manusia, kemampuan manusia untuk mengaktualisasikan segala potensinya sebagai manusia, dengan harapan agar Negara dan bangsa dapat memainkan peranan sebagai subjek yang mandiri dalam interaksi global. Untuk dapat mengkontruksikan organisasi agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan global tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia yang efektif sehingga dapat mengelola organisasinya mencapai tujuan organisasi.

Para karyawan yang sukses dalam pekerjaannya adalah orang-orang yang mampu melakukan pekerjaannya dengan baik, mampu mengatasi situasi apabila dalam bekerja menemui hambatan, tidak mudah menyerah dan terus menerus berusaha sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Ciri-ciri perilaku demikian diantaranya juga ditemukan pada orang-orang yang memiliki keyakinan akan kemampuan diri yang tinggi dalam melakukan sesuatu (Bandura, 1997). Komunikasi karyawan adalah komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan. Komunikasi karyawan memiliki tiga wujud, yaitu komunikasi kebawah (*downward communication*), yakni komunikasi dari pimpinan kepada karyawan. Komunikasi ke atas (*up ward communication*),

yakni komunikasi dari karyawan kepihak manajemen dan komunikasi sejajar (*sideways communication*), yakni komunikasi yang berlangsung antara sesama karyawan dalam suatu organisasi (Jefkins, 1995).

Komunikasi merupakan salah satu proses yang penting untuk menyatukan struktur organisasi. Kemampuan menjadi komponen penting yang tidak dapat dihindarkan. Salah satu alat untuk menyatukan keutuhan kerja dari sebuah organisasi adalah system komunikasi yang digunakan. Komunikasi merupakan sarana utama dalam bekerja dengan orang lain dalam sebuah organisasi akan mengalami kerugian dari aktivitas hasil kerjanya.

Bagi seorang pimpinan, komunikasi merupakan bagian penting untuk dapat dijalankan fungsinya dalam merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan proses kegiatan organisasi. Oleh karena sebagian waktu dipergunakan pimpinan untuk memotivasi, memberi intruksi berbicara dan mendengarkan karyawannya, maka seorang pimpinan harus memiliki keterampilan utama berupa kemampuan berkomunikasi secara efektif.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antar individu. Bowes (2008) dalam artikelnya yang berjudul “*Building Effective Communicators*”, mengatakan bahwa sebagian besar masalah yang terjadi ditempat kerja disebabkan oleh komunikasi interpersonal yang buruk antar pegawai ataupun atasannya. Apabila sebuah organisasi ingin bertahan dan berkembang dalam dunia bisnis yang kompetitif, maka komunikasi

interpersonal yang kuat dan baik harus menjadi tulang punggung bagi keseluruhan komunikasi di dalam organisasi tersebut.

Komunikasi antar pimpinan dengan karyawannya didalam organisasi bertujuan untuk mengidentifikasi, menciptakan dan menjalin hubungan timbal balik yang menguntungkan antara pimpinan dengan bawahan. Rasa percaya, keyakinan, kejujuran, dukungan keamanan, kepuasan, keterlibatan, tingginya harapan merupakan gambaran iklim perusahaan yang ideal. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi, oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. (Muhammad, 2007).

Di dalam pelaksanaannya komunikasi yang efektif dicapai karena sebagai hambatan dan kendala yang dialami dalam komunikasi interpersonal atasan dengan bawahan misalnya rendahnya saling keterbukaan antara atasan dengan bawahan yang hanya mementingkan diri sendiri dan komunikasi dari atasan yang hanya mengacu pada orientasi tugas dan prosedur-prosedur akan menciptakan suasana otoriter. Tetapi pada kenyataannya, pimpinan yang menjadi contoh pada karyawannya yang tidak berhasil menunjukkan komunikasi interpersonal antar sesama dengan baik. Hal ini mengakibatkan terjadinya kesenjangan komunikasi pimpinan dengan karyawan.

Suasana lingkungan kerja yang otoriter akan menimbulkan jarak, sehingga komunikasi tidak berjalan dengan efektif, karena individu tidak dipengaruhi perasaan senang dan sebagainya. Dalam organisasi atau perusahaan, komunikasi yang biasa diterapkan adalah komunikasi linier yaitu

komunikasi dari atas ke bawah, hal ini merupakan faktor utama yang menyebabkan terjadinya kesenjangan komunikasi, disamping faktor lain yaitu tingkat pendidikan.

Komunikasi linier adalah proses penyampaian informasi secara satu arah atau secara lurus dari pengirim ke penerima. Sifatnya antara lain satu arah, dari atas ke bawah (sentralistik), membujuk, terlalu menekan pada pengaruh-pengaruh psikologis tetapi mengabaikan hubungan-hubungan social dan sangat menitik beratkan perhatiannya pada peranan komunikator. Kebanyakan karyawan mempunyai asumsi yang salah terhadap kegiatan komunikasi linier (komunikasi atasan-bawahan), kebanyakan mereka berasumsi bahwa dalam kegiatan komunikasi linier, informasi dapat dibawa dari sumber kepada penerima. Karyawan hanya menjadi obyek atau sasaran informasi, posisi komunikator lebih unggul dari pada komunikan. Komunikasi pada atasan menjadi agresif dan sebaliknya pada bawahan menjadi pasif.

Komunikasi dalam organisasi akan berdampak pada hasil kerja organisasi itu sendiri. Bilamana semakin positif komunikasi yang diterapkan dalam organisasi akan membuat komunikasi interpersonal pada karyawan menjadi lebih tinggi. Menurut Effendi (2003), pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya merubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

Penelitian ini menekankan pada salah satu faktor yang mempengaruhi seorang karyawan dalam bekerja yaitu kemampuan komunikasi

interpersonalnya. Proses komunikasi yang terjadi didalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antar pimpinan dan bawahannya merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2001).

Roger (2002) mengemukakan bahwa pendekatan hubungan dalam menganalisis proses komunikasi interpersonal mengansumsikan, bahwa hubungan interpersonal dapat membentuk struktur sosial yang diciptakan melalui proses komunikasi tersebut.

Melihat pentingnya peranan kemampuan mengadakan komunikasi interpersonal pada karyawan, maka perlu kiranya ditinjau salah satu faktor penyebab, yaitu komunikasi interpersonal, dimana berdasarkan fenomena yang terlihat ditempat penelitian, masih banyak karyawan yang kurang berkomunikasi dengan baik. Kenyataan ini terlihat dari sulitnya para karyawan berkomunikasi dengan atasannya sehingga komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan lancar.

Berdasarkan fenomena yang terlihat di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Studi Identifikasi Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah komunikasi interpersonal pada karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama. Penelitian ini menekankan pada salah satu faktor yang mempengaruhi seorang karyawan dalam bekerja yaitu kemampuan komunikasi interpersonalnya. Proses komunikasi yang terjadi didalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antar pimpinan dan bawahannya merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan

C. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, rumusan masalahnya adalah untuk melihat persen dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui studi identifikasi komunikasi interpersonal pada karyawan di PT. Dimarco Mitra utama.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai komunikasi interpersonal dalam sebuah perusahaan antar karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan mengetahui teori yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal secara umum maupun secara khusus.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi yang berguna dalam hal menguat komunikasi interpersonal pada karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, khususnya dalam mengetahui komunikasi interpersonal pada pimpinan dan karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Menurut Taylor (dalam Hasibuan, 2011) karyawan merupakan komunitas ekonomis yang termotivasi untuk bekerja berdasarkan kebutuhan keuangan mereka. Sedangkan menurut Sierma, dkk (dalam Ifalenpy, 2009) karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa karyawan organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti. Sementara itu menurut Collar (dalam Irawanti, 2012) karyawan adalah pekerja yang melakukan pekerjaan dikantor baik itu dalam sektor pemerintahan atau non pemerintahan.

Karyawan pada dasarnya adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan blasan berupa pendapatan baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Pada dasarnya buruh, pekerja, tenaga kerja maupun karyawan adalah sama. Namun kultur Indonesia, “Buruh” berkonotasi sebagai rendahan, hina, kasar dan sebagainya. Sedangkan pekerja, tenaga kerja dan karyawan adalah sebutan untuk buruh yang lebih tinggi, dan diberikan kecenderungan kepada buruh yang tidak memakai otot dalam melakukan kerja. Akan tetapi pada intinya sebenarnya keempat kata ini sama mempunyai arti satu, yaitu pekerja. Hal ini merujuk pada undang-undang ketenaga kerjaan, yaitu berlaku umum untuk seluruh pekerja maupun pengusaha di Indonesia.

Pendapat lain mengenai karyawan adalah sumber daya yang sangat penting dan sangat menentukan suksesnya perusahaan. Karyawan adalah modal terpenting, fungsi dan peran karyawan selalu bertujuan untuk memaksimalkan produktivitas dan efisiensi perusahaan mealalui cara kerja yang efektif. Sebab bila karyawan tidak produktif dalam bekerja maka hasil pencapaian produktivitas perusahaan tidak akan efektif. Karyawan adalah modal terpenting perusahaan untuk menghasilkan nilai tambah perusahaan. Djajendra, 2010 (dalam *Leadership Organization Busines Personal Interpersonal Entrepreneurs and Employed Professionals*).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah sumber daya yang sangat penting dan sangat menentukan suksesnya perusahaan. Karyawan juga selalu disebut sebagai *human capital*, yang artinya karyawan adalah modal terpenting untuk menghasilkan nilai tambah perusahaan.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Salah satu tantangan besar didalam komunikasi adalah bagaimana menyampaikan informasi atau mengkomunikasikan gagasan keseluruhan elemen organisasi dan bagaimana memperoleh dan bagaimana memperoleh informasi balik (*feedback*) dari seluruh elemen organisasi tersebut. Tantangan ini hadir oleh karena kenyataan yang ada menunjukkan bahwa para karyawan dari semua elemen cenderung menyembunyikan pikiran dan perasaan mereka. Disatu pihak, para pimpinan perusahaan yang jarang mengkomunikasikan pikiran mereka secara

terbuka, dan di pihak lain para bawahan merasa sulit menyampaikan pikiran atau perasaan mereka secara langsung karena takut menyadari bahwa pimpinan mereka tidak tertarik akan masalah-masalah mereka (Rakhmat, 2000). Meskipun komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, setiap pegawai berhadapan dengan banyak orang, baik antar sesama pegawai maupun dengan para calon pelanggan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal pasti terjadi aktivitasnya menjadi sangat penting.

Menurut Trenholm dan Jensen (1995), komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Komunikasi interpersonal melibatkan secara langsung orang yang satu dengan orang yang lain dalam member dan menerima informasi, gagasan atau ide-ide. Menurut Febrina (2008) komunikasi interpersonal adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil. Ditambahkan oleh Wirynto (2004), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun padakerumunan orang.

Selanjutnya menurut De Vito (1997), komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan, informasi, pikiran sikap tertentu antara dua orang dan diantara individu itu terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan atau komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengerti permasalahan yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan

tingkah laku sehingga komunikasi itu menjadi penting. Komunikasi pada tindakan, oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan terjadi dalam konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada melakukan kesempatan untuk melakukan umpan balik.

Effendy juga menambahkan bahwa komunikasi interpersonal ini dikatakan efektif dalam merubah perilaku orang lain, apabila terdapat kesamaan makna mengenai apa yang disampaikan. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat terjadi apabila kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan komunikator diterima oleh komunikan. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan, kita perlu sikap terbuka dan menggantikan sikap dogmatis. Komunikan dan komunikator perlu juga memiliki sikap percaya, dan sikap terbuka yang mendorong timbulnya sikap saling memahami dan saling menghargai. Komunikasi interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak terutama didalam perusahaan.

Menurut Luthans (dalam Diana, 2011), komunikasi interpersonal yang efektif tergantung pada adanya umpan balik. Umpan balik tersebut bersifat menyatakan perasaan dan penilaian terhadap tindakan komunikator. Menurut DeJanasz dkk (2002), komunikasi adalah proses dimana informasi mengalir dari sumber penerima dan kembali lagi. Individu komunikasi karena ingin satu terjadi atau ingin memuaskan kebutuhan. Komunikasi interpersonal bertujuan untuk membangun hubungan kepercayaan antara komunikator dengan komunikan.

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama didalam suatu organisasi atau kelompok, yaitu: kendali, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi.

Fakta menunjukkan dalam pekerjaan dan hidup kita mengabdikan untuk berkomunikasi dengan orang lain, sebagai contoh dalam rata-rata supervice menggunakan 80% waktunya untuk berkomunikasi, yang mana perkiraannya adalah 10% digunakan untuk menulis, 15% untuk membaca, 30% untuk bicara dan 45% untuk mendengar (De, Janasz, dkk, 2002). Muhammad (2007) menyatakan bahwa dalam teori organisasi yang lengkap, komunikasi menduduki tempat sentral karena struktur, luasnya dan lingkup organisasi hampir sepenuhnya ditentukan oleh komunikasi.

Berdasarkan teori-teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau lebih dalam member dan menerima informasi, gagasan atau ide-ide dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengerti permasalahan yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan tingkah laku.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Hardjana (2003) diantaranya :

a. Konsep Diri

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal, karena setiap orang bertingkah laku sedapat

mungkin dengan konsep dirinya. Sukses komunikasi interpersonal banyak tergantung pada kualitas konsep diri. Dalam komunikasi, orang yang memiliki konsep diri negatif cenderung menghindari dialog terbuka, dan bersikeras mempertahankan pendapatnya dengan berbagai *justifikasi* atau logika yang keliru. Oleh sebab itu, untuk efektifitas komunikasi interpersonal diperlukan konsep diri positif, karena dengan konsep diri yang positif maka pola perilaku komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik.

b. Membuka Diri

Pengetahuan diri tentang akan meningkatkan komunikasi interpersonal, dan pada saat yang sama berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan tentang pengetahuan diri sendiri. Semakin sering seseorang berkomunikasi dengan membuka diri kepada orang lain, maka ia akan memahami kelebihan dan kekurangan yang ada pada dirinya. Sehingga dirinya akan belajar menutupi kekurangan yang dimilikinya dengan meningkatkan kepercayaan diri dan saling menghargai sehingga komunikasi interpersonal yang akan dijalankan akan meningkatkan dan dirinya akan lebih mudah percaya diri dan bersosialisasi.

c. Percaya Diri

Percaya diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam komunikasi interpersonal. Orang yang kurang percaya diri akan sedapat mungkin menghindari komunikasi interpersonal karena dirinya takut disalahkan apabila dirinya berbicara, sehingga cenderung diam dalam berkomunikasi. Hal ini akan menimbulkan sikap merasa gagal dalam sebuah kegiatannya. Rasa percaya diri harus ditingkatkan dalam berinteraksi, karena adanya rasa percaya diri yang akan membantu seseorang dalam berkomunikasi, sehingga orang tersebut dapat melakukan aktifitas dengan baik. Semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki seseorang, maka semakin baik berkomunikasi interpersonal yang dijalankan.

Effendi (2001) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi alasan mengapa seorang atasan mau mengadakan komunikasi dengan bawahannya yakni :

- a. Kerjasama untuk menyelesaikan tugas

Keinginan untuk menjalani komunikasi, salah satu alasannya adalah untuk dapat mengerjakan dan menyelesaikan tugas perubahan sebab banyak tugas akan lebih menyenangkan bila dikerjakan secara gabung.

- b. Mempelajari cara baru untuk menyelesaikan sesuatu

Bila ada hal yang sangat penting untuk dibicarakan atau diselesaikan, maka anggota perusahaan dapat maju lebih cepat bila dapat saling berbagi cara atau metode dibandingkan kerja sendiri.

c. Niat untuk membangun

Adanya niat untuk membangun dan memajukan perusahaan membuat seorang atasan tidak ragu dalam mengadakan pendekatan dengan bawahannya. Baginya semakin dekat hubungan yang dibangun melalui komunikasi, maka akan semakin baik dampaknya bagi kerjasama dalam perusahaan yang dipimpinnya.

d. Mempercepat produksi

Komunikasi ini sangat penting sekali dilakukan oleh atasan terhadap bawahan bila perusahaannya masih dalam taraf biasa-biasa saja. Artinya terkesan lambat perkembangannya. Sudah banyak cara yang dilakukan melalui staf atau cara lain, namun tidak membawa perubahan. Keadaan ini membuat atasan perlu pendekatan langsung kepada unsure yang paling sangat penting, yakni sumber daya manusianya dengan cara komunikasi.

Menurut Lunandi (2002) faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah :

a. Percaya (*trust*)

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah yang paling penting. Bila saya percaya kepada anda, bila perilaku anda dapat saya duga, bila saya yakin anda tidak akan mengkhianati atau merugikan saya, maka saya akan lebih banyak membuka diri saya kepada anda. Sejak tahap yang pertama dalam hubungan interpersonal (tahap pengenalan), sampai pada tahap

kedua (tahap peneguhan), “percaya” didefinisikan sebagai mengendalikan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko (Giffin, 1967). Ada tiga faktor utamayang dapat menimbulkan sikap percaya atau mengembangkan komunikasi yang didasarkan pada sikap saling percaya yaitu:

1. Menerima, adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai. Sikap menerima tidaklah semudah yang dikatakan. Kita selalu cenderung menilai dan sukar menerima. Akibatnya hubungan interpersonal kita tidak berlangsung seperti yang kita harapkan. Bila kita tidak bersikap menerima, kita akan mengkritik, mengecam, atau menilai. Sikap seperti ini akan menghancurkan percaya. Orang enggan pula menerima kita, karena takut pada akibat-akibat jelek yang akan timbul dari reaksi kita. Sikap menerima menggerakkan sikap percaya, karena orang tahu kita tidak akan merugikan mereka. Menerima tidaklah berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya. Menerima berarti tidak menilai pribadi orang berdasarkan perilakunya yang tidak kita senangi. Betapa pun jeleknya perilakunya menurut persepsi kita, kita tetap berkomunikasi dengan dia sebagai persona, bukan sebagai objek.

2. Empati adalah faktor kedua yang menumbuhkan sikap percaya pada diri orang lain. Empati telah didefinisikan macam-macam. Empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita. Empati dianggap sebagai keadaan ketika pengamat bereaksi secara emosional karena ia menganggap orang lain mengalami atau siap mengalami suatu emosi. Empati dianggap sebagai “*imaginative intellectual and emotional participation in another person’s experience*”. Definisi terakhir dikontraskan dengan pengertian simpati. Dalam simpati kita menempatkan diri kita pada posisi orang lain. Bila saya melihat anda menangis karena kehilangan kekasih anda, saya mencoba membayangkan perasaan saya bila juga kehilangan kekasih. Saya beranggapan anda pun mempunyai perasaan seperti perasaan saya. Dalam empati, kita tidak menempatkan diri kita pada posisi orang lain. Kita ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain. Berempati artinya membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakannya.
3. Kejujuran adalah faktor ketiga yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsikan salah oleh orang lain. Sikap menerima kita dapat dianggap sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat. Empati dapat ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain. Kita

harus terlalu banyak melakukan “penopengan” atau “pengelolaan kesan”. Kita tidak menaruh kepada orang yang tidak jujur atau sering menyembunyikan pikiran dan pendapatnya. Kita menaruh kepercayaan kepada orang yang terbuka, atau tidak mempunyai potensi yang dibuat-buat. Kita berhati-hati pada orang yang terlalu “halus” sehingga sering menyembunyikan isi hatinya atau membungkus pendapat dan sikapnya dengan lambing-lambang verbal dan non verbal. Kejujuran menyebabkan perilaku kita dapat diduga (*predictable*). Ini mendorong orang lain untuk percaya pada kita.

b. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Sudah jelas dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional. Diantara faktor-faktor situasional adalah perilaku komunikasi orang lain. Jack R. Gibb menyebutkan enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif yaitu:

1. Deskripsi, artinya penyampaian perasaan dan persepsi anda tanpa menilai. Deskripsi dapat terjadi juga ketika kita mengevaluasi gagasan orang lain, tetapi orang merasa bahwa kita menghargai diri mereka (menerima mereka sebagai individu yang patut dihargai).
2. Orientasi masalah, adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah. Anda mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya.
3. Spontanitas, artinya sikap jujur dan dianggap tidak menyelubungi motif yang terpendam. Bila orang tahu kita melakukan strategi, ia akan menjadi defensif.
4. Empati adalah suatu sikap dimana ikut merasakan apa yang kita rasakan kepada orang lain.
5. Persamaan adalah sikap memperlakukan oranglain secara horizontal dan demokrati. Dalam sikap persamaan, anda tidak mempertegas perbedaan. Status boleh jadi berbeda, tetapi komunikasi anda tidak verbal. Anda tidak mengguruhi, tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Dengan persamaan, anda komunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan.
6. Provisionalisme adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapat kita, untuk mengakui bahwa manusia adalah tempat kesalahan, Karena itu wajar juga kalau suatu saat pendapat dan keyakinannya

bias berubah (“Provisional”, dalam bahasa Inggris artinya bersifat sementara atau menunggu sampai ada bukti yang lengkap).

c. Sikap terbuka

Sikap terbuka (*open-mindedness*) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatism, sehingga untuk memahami sikap terbuka, kita harus mengidentifikasi dogmatism. Marilah kita lihat contoh-contoh yang lebih jelas dan karakteristik orang yang dogmatis atau sikap tertutup.

1. Menilai pesan berdasarkan motif pribadi.

Orang dogmatis tidak akan memperhatikan logika atau proposisi, ia lebih banyak melihat sejauh mana proposisi itu sesuai dengan dirinya. Argumentasi yang objektif, logis, cukup bukti akan ditolak mentah-mentah. “Pokoknya aku tidak percaya”, begitu sering diucapkan orang dogmatis. Setiap pesan akan dievaluasi berdasarkan desakan dari dalam individu (*inner pressures*). Orang dogmatis sukar menyesuaikan dirinya dengan perubahan lingkungan.

2. Berpikir simplistis.

Bagi orang dogmatis, dunia ini hanya hitam dan putih, tidak ada kelabu, ia tidak sanggup membedakan yang setengah benar setengah salah, yang tengah-tengah. Baginya kalau tidak salah, benar. Tidak mungkin ada bentuk antara. Dunia dibagi dua yaitu yang pro- kita

dimana segala kebaikan terdapat, dan kontra- dimana segala kejelekan berada.

3. Berorientasi pada sumber.

Bagi orang dogmatis yang paling penting ialah siapa yang berbicara, bukan apa yang dibicarakan. Ia terikat sekali pada otoritas yang mutlak. Ia tunduk pada otoritas, karena (seperti umumnya orang dogmatis) ia cenderung lebih cemas dan mempunyai rasa tidak amanyang tinggi.

4. Mencari informasi dari sumber sendiri.

Orang-orang dogmatis hanya mempercayai sumber informasi mereka sendiri. Mereka tidak akan meneliti tentang orang lain dari sumber yang lain. Pemeluk aliran agama yang dogmatis hanya mempercayai penjelasan tentang keyakinan aliran lain dari sumber-sumber yang terdapat pada aliran yang dianutnya.

5. Secara kaku mempertahankan dan membela kepercayaannya.

Berbeda dengan orang yang terbuka yang menerima kepercayaannya secara provisional, orang dogmatis menerima kepercayaannya secara mutlak. Orang dogmatis khawatir, bila satu butir saja dari kepercayaan yang berubah, ia akan kehilangan seluruh dunianya. Ia akan mempertahankan setiap jengkal dari wilayah kepercayaannya sampai titik darah penghabisan.

6. Tidak mampu membicarakan inkonsisten.

Ia menghindari kontradiksi atau benturan gagasan. Informasi yang tidak konsisten dengan desakan dari dalam dirinya akan ditolak, didistrorsi, atau tidak dihiraukan sama sekali. Agar komunikasi interpersonal yang kita lakukan melahirkan hubungan interpersonal yang efektif, dogmatisme harus digantikan dengan sikap terbuka. Bersama-sama dengan sikap percaya dan sikap suportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai dan paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah faktor yang mempengaruhi jalannya suatu komunikasi interpersonal, dimana satu faktor akan mempengaruhi faktor yang lain, baik yang berasal dari dalam diri individu sendiri maupun berasal dari luar individu. Proses social seseorang, rasa percaya. Sikap sportif untuk mendukung komunikasi interpersonal.

3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut Roger (dalam Sari, 2011) antara lain:

- a. arus pesan cenderung dua arah.
- b. Konteks komunikasi dua arah.

- c. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi.
- d. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas tinggi, terutama selektivitas keterpa tinggi.
- e. Kecepatan jangkauan terhadap hayalan yang besar relatif lambat.
- f. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

Menurut Burnlund (dalam Hardjana, 2011), ciri-ciri untuk mengenali komunikasi interpersonal sebagai berikut :

- a. Bersifat spontan.
- b. Tidak mempunyai struktur.
- c. Terjadi secara kebetulan.
- d. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan.
- e. Identitas keanggotaannya tidak jelas.
- f. Dapat terjadi hanya sambil lalu.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dalam komunikasi interpersonal adalah bersifat spontan, tidak mempunyai struktur, tidak terjadi secara kebetulan, tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan, arus pesan cenderung dua arah, konteks komunikasinya dua arah, tingkat umpan balik yang terjadi tinggi, kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, kecepatan jangkauan terhadap hayalan yang relative lambat, efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

4. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Seperti yang diterangkan terlebih dahulu komunikasi interpersonal sebenarnya merupakan suatu proses social didalamnya melibatkan orang-orang yang terlibat saling mempengaruhi. Menurut Miller dan Steinberg (dalam Liliweri, 1991) bahwa komunikasi antar manusia harus benar-benar manusiawi, sehingga orang-orang yang tidak saling sama lebih kurang mutu komunikasinya dari pada komunikasi interpersonal diantara pihak-pihak yang saling mengenal satu sama lainnya, lebih bermutu karena setiap pihak mengetahui secara baik tentang liku-liku hidup pihak lain, pikiran dan pengetahuannya, perasaannya maupun tingkah laku seseorang yang saling mengenal secara mendalam lebih baik dari pada belum kenal.

Menurut De Vito (1995) bahwa aspek komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut :

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan yang dimaksud adalah mencakup keinginan untuk saling memberi informasi mengenai diri sendiri, keinginan untuk berekasi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan orang lain, dan bertanggung jawab terhadap perasaan-perasaan yang dimiliki dalam arti tidak mengkambing hitamkan orang lain. Kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal meliputi beberapa aspek yaitu kesediaan untuk mengungkapkan diri (*self disclose*) pada orang lain yang berinteraksi dengan lingkungannya kesediaan untuk menanggapi serta jujur pada setiap stimuli yang diterima serta mengalami dan bertanggung jawab atas segala pikiran dan perasan yang diungkapkannya. Keterbukaan

dalam komunikasi interpersonal memungkinkan para pelakunya untuk membicarakan masalah-masalah yang dialami oleh kedua belah pihak.

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan mengalami apa yang dirasakan orang lain mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Jika seorang mampu berempati dengan orang lain maka orang tersebut akan merasa dalam posisi yang lebih baik untuk memahami orang lain. Pemahaman yang terjadi dalam empati ini bisa diungkapkan oleh seseorang tanpa kehilangan identitas diri. Keakuratan berempati meliputi sensitifitas untuk merasakan kejadian-kejadian saat ini dan mampu mengerti kata-kata yang diucapkan ketika komunikasi interpersonal berlangsung.

c. Dukungan (*Supportiveness*)

Dua hal yang diperlakukan dalam hal ini adalah lebih bersikap deskriptif dalam berkomunikasi disbanding evaliatif, sebab sikap yang evaluative cenderung menimbulkan reaksi defence pada orang lain. Hal yang kedua adalah kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi kedepan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (*open minded*).

d. Sikap positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongan positif umumnya terbebtuk pujian atau penghargaan dan terdiri atas perilaku biasanya yang kita harapkan.

e. Kesetaraan (*Equity*)

Tidak akan pernah ada dua orang yang sama-sama selera dalam semua hal. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang disumbangkan. Kesamaan dalam suatu komunikasi akan menjadikan suasana komunikasi yang akrab. Sebab dengan terjadinya kesamaan kedua belah pihak baik komunikasi maupun komunikator akan berinteraksi dengan nyaman. Apabila suatu hubungan internasional di dalamnya terdapat kesetaraan, maka ketidaksepakatan serta konflik dipandangn sebagai upaya untuk lebih memahami perbedaan tidak untuk menjatuhkan orang lain. Kesetaraan berarti menerima semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain melainkan memberikan “penghargaan positi tidak bersyarat”.

Menurut Rakhmat (2005), aspek-aspek dalam komunikasi interpersonal dikenal tiga aspek yaitu :

a. Percaya

Percaya merupakan efektifitas komunikasi percaya dapat didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku untuk mencapai tujuan yang dikehendaki yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Sikap percaya berkembang apabila setiap komunikasi lainnya berlaku jujur.

b. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap *defensif* dalam komunikasi individu bersikap *defensif* bila individu tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kegagalan pada komunikasi interpersonal.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka adalah mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan kualitas hubungan antar pribadi. Sikap terbuka dalam komunikasi dapat mencegah timbulnya kesalahpahaman dan menghindari terjadinya konflik antar pribadi.

Menurut Bruhmester dkk (dalam Suryanti, 2011) bahwa aspek komunikasi interpersonal sebagai berikut :

a. Aspek Kemampuan Berinisiatif

Adalah usaha untuk memulai suatu bentuk interaksi atau hubungan dengan orang lain atau dengan lingkungan social yang lebih besar. Inisiatif ini merupakan suatu pencarian pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar dan tentang dirinya sendiri

dengan tujuan mencocokkan sesuatu atau informasi yang telah diketahui agar dapat lebih memahaminya.

b. Aspek Kemampuan Bersikap Aserif

Dalam konteks komunikasi ini, seseorang harus mampu mengungkapkan ketidak setujuannya atas berbagai macam hal atau peristiwa yang tidak sesuai dengan alam pikirannya itu berarti diperlukan adanya asertivitas dalam diri seseorang. Asertivitas adalah kemampuan seseorang dan kesediaan individu untuk mengungkapkan perasaan-perasaan secara jelas dan dapat mempertahankan haknya dengan tegas. Sebagai contoh : saat seorang siswa marah dan menyampaikan bahwa dirinya tidak menyukai apa yang dilakukan teman sebangkunya ketika ia mengetahui bahwa temannya mengambil bukunya tanpa meminta izin sebelumnya.

c. Aspek Kemampuan Memberikan Dukungan Emosional

Kemampuan memberikan emosional sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal. Dimana dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan member rasa nyaman kepada orang lain ketika orang lain tersebut dalam keadaan tertekan dan bermasalah. Sebagai contoh : ketika seorang siswa yang dimarahi oleh guru, dan siswa lain memberikan semangat kembali agar siswa tersebut tidak putus asa.

d. Aspek Kemampuan Mengatasi Konflik

Setiap hubungan interpersonal mengandung unsure-unsur konflik atau perbedaan kepentingan. Dimana ditandai oleh adanya tindakan satu pihak yang menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain. Dalam situasi konflik terjadi mepat kemungkinan yaitu memutuskan untuk menghindari hubungan, mengharapkan keadaanmembalik dengan sendirinya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek komunikasi interpersonal adalah aspek-aspek kemampuan berinisiatif, aspek kemampuan bersikap asertif, aspek kemampuan memberikan dukungan emosional dan aspek kemampuan mengatasi konflik, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Sehingga dapat bahwa komunikasi interpersonal dikatakan efektif jika setiap komunikasi melakukan komunikasi dengan saling membuka diri dan saling mendukung terhadap segala rangsangan yang datang. Dapat menempatkan perasaan pada posisi yang tepat sebagai rasa empati terhadap komunikasi yang lain ketika alam menghadapi suatu tekanan atau ketakutan. Dengan kata lain adanya saling mencapai dan membutuhkan bagi setiap komunikasi yang melakukan komunikasi tersebut.

5. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal menurut Muhammad (2005) yaitu:

- a. Menyampaikan informasi

Ketika berkomunikasi dengan orana lain, tentu saja seseorang memiliki berbagai macam tujuan dan harapan. Salah satu diantaranya

adalah untuk menyampaikan informasi kepada oranglain agar orang lain tersebut dapat mengetahui informasi tersebut. Contoh: seorang mahasiswa yang sudah kuliah akan memberikan informasi perkuliahan dan beasiswa kepada adik kelasnya.

b. Berbagi pengalaman

Dengan komunikasi antar pribadi juga memiliki fungsi dan tujuan untuk berbagi pengalaman baik itu pengalaman yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan. Contoh : ketika si A telah belajar diluar negeri, dia akan menceritakan dan berbagi pengalaman yang dialaminya selama diluar negeri.

c. Menumbuhkan simpati

Misalnya ketika seorang bercerita tentang permasalahan yang sedang dihadapi kepada sahabatnya, maka akan tumbuh rasa simpati dari sahabatnya kepadanya sehingga akan timbul rasa ingin membantu untuk menyelesaikan permasalahannya.

d. Melakukan kerja sama

Tujuan komunikasi antar pribadi yang lainnya adalah untuk melakukan kerjasama antar seseorang dengan orang lain untuk mencapai tujuan atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak. Contoh : dalam tugas mata kuliah biasanya ada tugas kelompok yang terdiri dari dua, tiga orang atau lebih. Maka dengan komunikasi maka akan timbul supaya dapat menyelesaikan tugas kelompoknya dengan baik.

e. Menceritakan kekecewaan atau kesalahan

Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan untuk menceritakan rasa kecewa atau kekesalan pada orang lain. Dengan mengungkapkan rasa hati itu, sedikit banyak akan mengurangi beban pikiran. Kadang disebut dengan plong ketika telah bercerita apayang selama ini dipendam. Contoh : seorang anak akan curhat kepada ibunya tentang apa yang dirasakannya, baik itu rasa kekecewaan atau kekesalan terhadap temannya di sekolah.

f. Menumbuhkan motivasi

Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif. Motivasi adalah dorongan luar dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Pada dasarnya, seseorang cenderung untuk melakukan sesuatu karena dimotivasi orang lain dengan cara-cara seperti pemberian insentif yang bersifat financial maupun non financial, memberikan pengakuan atas kinerjanya atau pun memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Contoh : ketika seorang sahabat mendengarkan keluhan temannya, maka sahabat itu akan terus mensupport dan memberi motivasi kepada temannya untuk tetap teguh, sabar dan kuat dalam menghadapi permasalahannya.

Tujuan komunikasi interpersonal menurut Muhammad (2004) :

a. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita kepada orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, dan tingkah laku kita.

b. Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali di diskusikan dan akhirnya di pelajari atau di alami melalui interaksi interpersonal.

c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita

pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabadikan untuk membentuk dan menjaga hubungan social dengan orang lain.

d. Berubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku dengan orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis, membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar dan salah. Kita banyak menggunakan waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

e. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

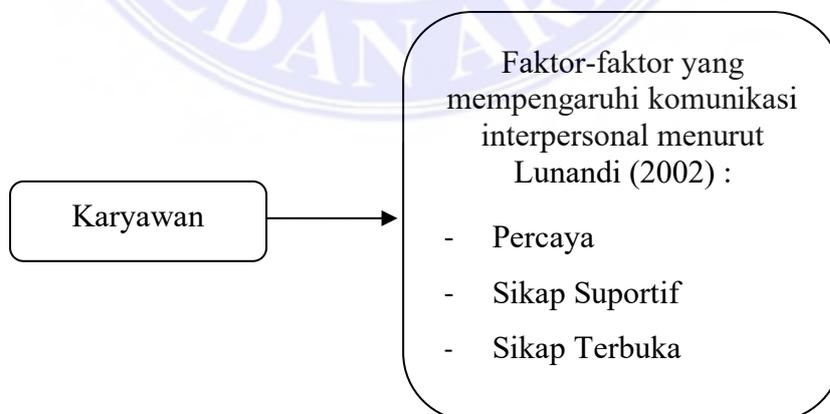
f. Untuk membantu pengarahan

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi untuk membantu

orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah belajar tentang diri sendiri dan orang lain, untuk menjalin keakraban untuk membentuk hubungan, menyampaikan informasi kepada orang lain bermacam tujuadan harapan, berbagi pengalaman, menumbuhkan simpati, melakukan kerjasama orang lain untuk mencapai tujuan tertentu, mempengaruhi atau mengontrol sikap dan perilaku orang lain, juga bertujuan menumbuhkan motivasi kepada orang lain untuk melakukan hal yang baik dan positif.

C. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Verbal

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Masyhuni (2008) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang memberi gambaran secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.

Dalam penelitian hanya terdapat satu variabel (verbal tunggal) yaitu Studi Identifikasi Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan di PT. Dimarco Mitra utama.

B. Defenisi Operasional Verbal

Dalam penelitian ini perlu diketahui terlebih dahulu defenisi operasional variable adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi jenis ini berlangsung secara tatap muka, bisa melalui medium, misalnya telepon sebagai perantara, sifatnya dua arah atau timbal balik. Komunikasi interpersonal dapat dilihat dan diukur dari faktor-faktor yang dikemukakan oleh Lunandi (2002) yaitu percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka. Yang diukur menggunakan skala likert dengan alat bantu angket.

C. Teknik Penelitian

1. Populasi

Dalam suatu penelitian, populasi dan sampel merupakan salah satu faktor penting dan harus diperhatikan. Adapun populasi menurut Arikunto (2002) mengatakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”.

Dari pengertian di atas, penelitian dapat mengambil kesimpulan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan dari sampel. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama.

2. Sampel

Sampel adalah populasi yang akan dijadikan sampel penelitian yang memenuhi kriteria, sampel tertentu sesuai dengan yang dikehendaki peneliti kemudian dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu disesuaikan dengan tujuan penelitian. Sampel merupakan subjek yang dilibatkan secara langsung dalam penelitian sesungguhnya dan menjadi wakil dari populasi. Sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang memenuhi syarat penelitian. Dalam menentukan jumlah sampel, Arikunto (2002) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti). Apabila populasinya kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah keseluruhan dari jumlah populasinya lebih besar lebih dari 100, maka sampel yang diambil adalah antara 10-15% atau 20-25%. Adapun jumlah sampel yang diteliti seluruh karyawan yang bekerja diperusahaan tersebut sebanyak 80 orang, maka seluruh populasi yang ada dijadikan sebagai sampel, sehingga disebut sebagai total sampling.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang akan diteliti. Pada penelitian ini, metode komunikasi interpersonal diukur dengan skala komunikasi interpersonal yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang berdasarkan pada faktor-faktor komunikasi interpersonal yaitu : konsep diri, membuka diri, dan percaya diri.

Menurut Ridwan (2007), menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok kejadian atau gejala sosial. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyebaran skala untuk mengetahui komunikasi interpersonal. Tipe skala yang dipergunakan adalah tipe skala langsung yaitu skala yang langsung dikerjakan oleh penelitian dan subjek tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dan jawaban yang diberikan tersebut adalah berupa informasi tentang dirinya sendiri.

Adapun skala yang digunakan adalah skala likert, instrument ini disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan-pertanyaan berupa kalimat positif yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal atasan dengan bawahan.

E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas

Validitas berasal dari kata "*Validity*" yang berarti sejauh mana mampu mengukur apa yang hendak diukur dan kecermatan suatu instrument

pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecil antara subjek yang lain (Azwar, 2007). Rumus yang digunakan dalam mencari validitas tersebut adalah menggunakan *korelasi product moment* dari *karl pearson* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N(\sum x^2) - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

- r = Koefesien kerelasi antar tiap butir dengan skor total
 $\sum xy$ = Jumlah hasil kali antar tiap butir dengan skor total
 $\sum x$ = Jumlah skor keseluruhan subjek tiap butir
 $\sum y$ = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek
 $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor x
 $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor y
 N = Jumlah subjek

Nilai korelasi yang telah didapat dari teknik *korelasi product moment* diatas sebenarnya masih perlu dilakukan pengkorelasiian karena kelebihan bobot, atrinya indeks *korelasi product moment* tersebut masih kotor dan perlu dibersihkan, alasannya adalah karena nilai-nilai butir manjadi komponen skor total.

2. Reliabilitas

Reliable dapat juga dikatakan kepercayaan, kestabilan dan konsistensi. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapakali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 2007).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian akhir akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.

A. Simpulan

1. Faktor-faktor komunikasi interpersonal yang dialami oleh karyawan di PT. Dimarco Mitra Utama diantaranya adalah:
 - a. Faktor Percaya Terdapat 51 orang yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang rendah yaitu sebesar (63,8%), 22 orang (27,5%) yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal sedang, dan yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang tinggi ada 7 orang yaitu sebesar (8,8%).
 - b. Faktor Sikap Supportif Terdapat 2 orang yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang rendah yaitu sebesar (2,5%), 44 orang (55,0%) yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal sedang, dan yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang tinggi ada 34 orang yaitu sebesar (42,5%).
 - c. Faktor Sikap Terbuka Terdapat 12 orang yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang rendah yaitu sebesar (15,0%), 37 orang (46,3%) yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal sedang, dan

yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang tinggi ada 31 orang yaitu sebesar (38.8%).

Dimana tingkat faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal paling tinggi terdapat pada faktor sikap suportif, kedua pada faktor sikap terbuka, dan ketiga pada faktor percaya.

2. Pada masing-masing faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal terdapat tingkat komunikasi interpersonal yang terbagi ke dalam tiga tingkatan, yakni rendah, sedang dan tinggi.
3. Faktor percaya dari 80 subjek penelitian diperoleh nilai skor minimum sebesar 11.00, skor maksimum 36.00, mean 23.1625, dan standar deviasi sebesar 4.96429. Faktor sikap suportif dari 80 subjek penelitian diperoleh nilai skor minimum sebesar 28.00, skor maksimum 73.00, *mean* sebesar 47.2125, dan standar deviasi sebesar 10.32227. Faktor sikap terbuka dari 80 subjek penelitian diperoleh nilai skor minimum sebesar 27.00, skor maksimum 65.00, *mean* sebesar 44.3250, dan standar deviasi sebesar 8.64749.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti akan memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan yang diinginkan karyawan ditempat kerja untuk meningkatkan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan.

2. Bagi Karyawan

Pada karyawan untuk tetap mempertahankannya dengan tetap menjalin komunikasi interpersonal yang baik antara atasan, rekan kerja, maupun dengan bawahan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat lebih mendalam lagi untuk mengupas faktor lain yang mempengaruhi komunikasi interpersonal seperti kesempatan untuk maju, keamanan kerja dan lain-lain. Peneliti selanjutnya juga perlu mempertimbangkan lokasi penelitian yang berbeda-beda seperti perusahaan negeri dan swasta lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Febrina. 2008. *Pengertian Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Kanisius.
<http://djajendra-motivator.com>
- Jalaluddin, Rakhmat. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Littlejohn, S.W. 1989. *Theories of human communication*. California: Wordwart Publishing Company.
- Muhammad. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi : Suatu pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Onong U. Effendy. 1986. *Dinamika komunikasi*. Bandung : CV Remaja Rosdyakarya.
- Onong U. Effendy. 2003. *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suryanto. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi (Pemahaman Perilaku Kelompok)*
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

<https://id.wikipedia.org/wiki/komunikasi>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Buruh/>

I. IDENTITAS RESPONDEN

Anda di mohon untuk menjawab semua pertanyaan dengan sebenarnya pada tempat yang tersedia.

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini ada pertanyaan yang menggambarkan keadaan anda. Baca dan pahami lah setiap pertanyaan kemudian dinyatakan lah tanggapan anda terhadap pernyataan tersebut dengan cara memilih dan kemudian berilah tanda ceklis (✓) pada salah satu pilihan yang anda anggap sesuai dengan diri anda pada jawaban yang tersedia.

Keterangan Pilihan :

SS : **Sangat Setuju**

S : **Setuju**

TS : **Tidak Setuju**

STS : **Sangat Tidak Setuju**

Dalam memberikan tanggapan tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Usahakan memberikan tanggapan yang sesuai dengan keadaan anda dan usahakan jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan. Selamat mengerjakan dan terima kasih atas kerjasama dan partisipasinya.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya menerima kritikan jika ada rekan kerja yang lain mengatakan kalau saya kurang ramah.				
2.	Saya menerima informasi dari atasan dan berusaha menyebarkan kepada rekan kerja yang lainnya.				
3.	Saya jarang menanyakan kendala yang dihadapi rekan kerja saya.				
4.	Berat bagi saya untuk menerima masukan dari rekan kerja.				
5.	Saya dapat merasakan kesulitan yang dihadapi rekan kerja saya setelah kami berbicara				
6.	Saya selalu berusaha untuk memahami dan mengerti perasaan orang lain dalam berkomunikasi.				
7.	Rekan kerja mengatakan kalau ia percaya saya yang menggantikan jadwal pamerannya apabila ia berhalangan datang.				
8.	Saya tidak peduli tentang pencapaian target rekan kerja saya				
9.	Saya mengetahui kalau teman saya tidak jujur dalam membeli barang setelah berkomunikasi dengan saya.				
10.	Rekan kerja saya jarang menyampaikan sesuatu informasi penting setelah rapat selesai				
11.	Ketika sedang berkomunikasi dengan rekan kerja saya memberikan informasi dengan apa adanya.				
12.	Saya menyapa dan memperlakukan konsumen dengan baik tanpa membedakan pekerjaannya.				
13.	Saya memberikan pelayanan lebih ekstra kepada konsumen yang berasal dari kalangan atas.				
14.	Saya tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada konsumen yang membeli produk dari saya.				
15.	Saya berani mengakui kesalahan kepada pimpinan atas kesalahan saya				
16.	Saya berusaha menyelesaikan masalah saya sendiri.				

17.	Saya akan berterus terang apabila tidak sanggup mengerjakan suatu pekerjaan kepada pimpinan				
18.	Meskipun saya telah berbuat kesalahan kepada teman kerja ,namun saya menutupinya.				
19.	Jika masalah yang saya hadapi berat, lebih baik saya berusaha melupakannya.				
20.	Jika rekan kerja punya masalah, maka saya berusaha membantunya				
21.	Ketika berkomunikasi, saya selalau merespon lawan bicara dengan baik walaupun hanya dengan senyuman				
22.	Saya membiarkan rekan kerja saya tidak memberikan uang setoran hasil penjualan kekantor				
23.	Saya akan meminta imbalan jika saya menolong teman rekan kerja saya dalam penjualan.				
24.	Belajar secara pribadi dengan pimpinan hanyalah perbuatan yang memalukan.				
25.	Saya hanya mau menerima kritikan dari atasan / pimpinan dari pada rekan kerja saya.				
26.	Ketika saya berbicara dengan pimpinan atau rekan kerja, saya mendengarkan semua informasi dengan seksama.				
27.	Saya lebih nyaman dalam berkomunikasi apabila rekan kerja saya memiliki kesamaan kepribadiannya.				
28.	Saya mau menerima nasehat dari rekan kerja saya.				
29.	Saya tidak akan meminta maaf kepada rekan kerja saya jika saya melakukan sesuatu hal yang salah.				
30.	Atasan kurang mendengarkan kritikan dari bawahannya.				
31.	Hanya atasan / pimpinan yang boleh mengkritik kesalahan saya.				
32.	Saya kurang bisa bergaul atau beradaptasi terhadap lingkungan baru.				
33.	Ketika orang lain menjadi pembicara saya hanya mendengarkan dengan positif.				

34.	Dalam penyampaian pesan ketika berkomunikasi, saya selalu berusaha bersikap positif.				
35.	Saya hanya berani mengemukakan pendapat saya dengan teman sebaya saja.				
36.	Saya akan memberikan bantahan, jika atasan membentak saya.				
37.	Saya hanya bisa terbuka berbicara hanya dengan teman sejenis saja.				
38.	Dalam berkomunikasi dengan teman, saya hanya memperhatikan teman yang diajak komunikasi.				
39.	Saya memperhatikan rekan kerja saat berbicara dengan saya.				
40.	Saya gugup dalam menjawab pertanyaan yang diberikan pimpinan.				
41.	Saya yakin tanpa bantuan rekan kerja saya akan berhasil.				
42.	Berusaha menafsirkan umpan balik bawahan/ atasan/ rekan kerja, dan memahami apa maksudnya.				
43.	Dapat mendiskusikan atau memberikan argumentasi tentang masalah-masalah yang diketahui.				
44.	Saya terkadang tidak mengetahui apa kekurangan yang ada pada diri saya.				
45.	Masalah rekan kerja adalah menjadi tanggung jawabnya sendiri				
46.	Saya akan meminta maaf terlebih dahulu kepada rekan kerja saya jika saya berbuat salah.				
47.	Saya tidak tersinggung kalau pendapat saya ditolak oleh rekan kerja.				
48.	Bila rekan kerja sedang punya masalah, maka saya dijadikan sebagai tempat mencurah hati.				
49.	Saya akan menerima jika rekan kerja sesekali marah tanpa tahu penyebabnya. .				
50.	Perbedaan pendapat yang terjadi antara saya dengan rekan kerja tidak membuat saya membencinya.				
51.	Saya siap dikritik apabila saya melakukan kesalahan.				