

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA
KANTOR KEPEGAWAIAN DAERAH
KOTA SAWAHLUNTO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagian Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1)**



OLEH

Silvy Novri Naldi Yarsi

53936/2010

**ADMINISTRASI ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA KANTOR
KEPEGAWAIAN DAERAH KOTA
SAWAHLUNTO

Nama : Silvy Novri Naldi Yarsi
NIM : 53936
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

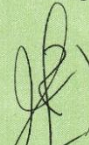
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Sufvarma, M. M. Pd.
NIP. 19540209 198211 1 001

Pembimbing II



Drs. Svahril, M. Pd
NIP. 19630424 198811 1 001

PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul : Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah
Kota Sawahlunto

Nama : Silvy Novri Naldi Yarsi

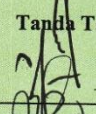
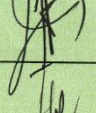
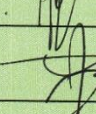
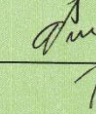

NIM : 53936

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Prof. Dr. Sufyarma, M. M. Pd	1. 
2. Sekretaris: Drs. Syahril, M. Pd	2. 
3. Anggota : Dr. Rifma, M. Pd	3. 
4. Anggota : Dra. Nelfia Adi, M. Pd	4. 
5. Anggota : Nellitawati, S. Pd, M. Pd	5. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2014

Yang menyatakan



Silvy Novri Naldi Yarsi

ABSTRAK

Judul : **Komunikasi Interpersonal pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto**
Penulis : **Silvy Novri Naldi Yarsi**
Nim/BP : **53936/2010**
Jurusan : **Administrasi Pendidikan**
Pembimbing : **1. Prof. Dr. Sufyarma M, M. Pd**
2. Drs. Syahril M. Pd

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah yang penulis temui pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto yang menunjukkan komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai dan antara sesama pegawai masih kurang berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal, yang ditinjau dari: 1) keterbukaan, 2) empati, 3) dukungan, 4) kepositifan dan 5) kesamaan. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah (1) bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai, (2) bagaimana komunikasi interpersonal pada antara sesama pegawai.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto yang berjumlah 50 orang. Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dalam bentuk *skala Likert*. Uji coba angket dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Sijunjung untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Dengan menggunakan SPSS 16.0 *For Windows* hasil uji coba angket diperoleh angka reliabilitas sebesar 0,950 dengan 41 butir yang valid dari 50 butir instrumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai sudah cukup baik dengan rata-rata skor 3,4. (2) komunikasi interpersonal antara sesama pegawai sudah cukup baik dengan rata-rata skor 3,4. Secara umum hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto berada dalam kategori cukup baik dengan rata-rata 3,4. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Sudah menggambarkan proses komunikasi yang cukup baik.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: “Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto”. Tanpa pertolongan-Nya mungkin penulis tidak akan sanggup menyelesaikan Skripsi ini dengan mudah.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian Skripsi ini berbagai rintangan yang penulis hadapi, baik itu yang datang dari diri penulis maupun yang datang dari luar, namun dengan penuh kesabaran dan terutama pertolongan dari Tuhan akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga tidak terlepas dari bantuan dan saran berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis demi kelancaran penulisan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberi kesempatan dan fasilitas untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Sufyarma M. M. Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan keikhlasan dan ketabahan dalam penyelesain skripsi ini.
5. Bapak Drs. Syahril, M. Pd sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Staf Dosen beserta Karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

7. Rekan-rekan yang telah ikut memberikan bantuan kepada penulis.
8. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna untuk kepentingan organisasi dimasa yang akan datang. Walaupun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tulisan ini dimasa yang akan datang.

Padang, Agustus 2014

Penulis

Silvy Novri Naldi Yarsi

Nim. 53936

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Pertanyaan Penelitian.....	7
G. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Komunikasi Interpersonal	9
B. Pentingnya Komunikasi Interpersonal.....	10
C. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	12
D. Efektifitas Komunikasi Interporsonal.....	14
E. Indikator Komunikasi Interpersonal.....	16
F. Kerangka Konseptual.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	24
B. Populasi.....	24
C. Defenisi Operasional.....	25
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
E. Instrumen Penelitian.....	27

F. Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
 DAFTAR PUSTAKA.....	 60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Populasi Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto..	25
2. Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Keterbukaan	33
3. Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Empati	34
4. Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Dukungan.....	36
5. Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Kepositifan	37
6. Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Kesamaan	39
7. Rekapitulasi Persentase Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto.....	40
8. Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Keterbukaan.....	41
9. Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Empati.....	43
10. Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Dukungan.....	44
11. Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Kepositifan	46
12. Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto Dilihat Dari Aspek Kesamaan	47

13. Rekapitulasi Persentase Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto	48
14. Rekapitulasi Rata-Rata Persentase Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	61
2. Pengantar Angket Penelitian.....	62
3. Petunjuk Pengisian Angket Penelitian	63
4. Angket Penelitian.....	64
5. Analisis Uji Coba Angket Penelitian	68
6. Skor Mentah Hasil Penelitian	75
7. Tabel nilai rho Spearman	80
8. Tabel Nilai-Nilai Product Moment	81
9. Surat Penelitian Jurusan	82
10. Surat Balasan Penelitian.....	83

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu hakekat manusia pada dasarnya adalah sebagai makhluk sosial, manusia secara alami selalu membutuhkan hubungan atau komunikasi dengan manusia yang lain, dan mempunyai dorongan untuk berhubungan dengan manusia lain. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan informasi, ide, pemikiran, ataupun pengetahuan kepada orang lain secara timbal balik, baik sebagai penyampai ataupun sebagai penerima komunikasi.

Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dalam rangka menghubungkan seseorang dengan seorang lainnya dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang efektif akan terjadi apabila seseorang yang menyampaikan pesan dapat diartikan dengan baik bagi yang menerima pesan tersebut. Komunikasi dapat memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduksi informasi dan sarana untuk mencapai tujuan. Berbicara mengenai komunikasi, dalam sebuah organisasi diperlukan komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai dan sesama pegawai agar pesan dapat tersalurkan dengan baik.

Komunikasi interpersonal akan menciptakan saling pengertian, kepercayaan, menghargai, dan mempererat hubungan sosial dalam bekerja. Hal ini mampu mengatasi konflik, menjadi sesuatu yang membangun dan secara profesional menerapkan teknik komunikasi antar pimpinan dengan pegawai dan sesama pegawai. Bila semua dapat terlaksanakan maka akan

tercipta situasi kerja yang kondusif, kinerja bisa semakin tinggi dan itu berarti produktifitas meningkat secara profesional, karena membangun komunikasi interpersonal yang lancar.

Sebuah organisasi terdiri dari pimpinan dan pegawai yang membantu terlaksananya dan tercapainya tujuan dari kegiatan organisasi. Untuk melancarkan kegiatan organisasi tersebut maka diperlukan komunikasi interpersonal yang baik antar pimpinan dengan pegawai dan sesama pegawai. Jika dalam suatu organisasi, hanya terjadi komunikasi antara pimpinan dan pegawai saja maka tujuan organisasi sulit untuk dicapai, maka sebaiknya dalam sebuah organisasi harus terjadi komunikasi interpersonal. Bukan hanya pimpinan terhadap pegawai namun pegawaipun harus mampu berkomunikasi terhadap pimpinannya, serta terjalinnya komunikasi sesama pegawai. Maka tujuan organisasi akan tercapai dengan efektif, karena antara pimpinan dan pegawainya dan sesama pegawai dapat saling bertukar informasi satu sama lain.

Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik dan lancar, maka kegiatan kantor dapat berjalan dengan baik dan lancar pula. Tetapi jika komunikasi interpersonalnya tidak lancar atau komunikasi hanya terjadi antara pimpinan dengan pegawai saja, tidak terdapat umpan balik atau feedback maka dalam proses pencapaian tujuan organisasi tidak akan terlaksana secara efektif, karena komunikasi yang terjadi hanya satu arah. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan organisasi seorang pimpinan harus mampu berkomunikasi dengan semua pegawainya dan semua pegawaipun harus

mampu berkomunikasi dengan pimpinannya, atau melakukan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik akan menciptakan penyampaian informasi yang baik dan tepat dari pimpinan kepada pegawai, dan sesama pegawai, sehingga anggota organisasi dapat melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya secara lebih baik dan bertanggung jawab.

Pada dasarnya komunikasi interpersonal digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktivitas hubungan antara manusia dan kelompok dalam organisasi. Komunikasi interpersonal penting bagi organisasi karena merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi.

Pengertian komunikasi banyak dikemukakan oleh para ahli, Arni (2011:4) mengungkapkan komunikasi adalah “pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku”. Menurut Onong (2011:10), komunikasi adalah “proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu”. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pengirim ke penerima pesan.

Arni (2011:159) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah “proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung

diketahui balikkannya”. Komunikasi interpersonal juga mempengaruhi bagaimana pandangan seseorang akan organisasinya dan anggota-anggotanya.

Jadi komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal sangat penting untuk diperhatikan karena apabila terjadi gangguan dalam penerimaan pesan, maka akan berakibat pada terancamnya keharmonisan baik diantara sesama pegawai maupun dengan pimpinan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada tanggal 17 Juni sampai 24 Agustus 2013, terlihat bahwa adanya komunikasi yang kurang lancar pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto. Hal tersebut terlihat dari adanya fenomena-fenomena seperti berikut:

1. Masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan dan pegawai. Terbukti ketika pimpinan memberikan tugas apabila tidak jelas pegawai tidak berani untuk bertanya karena takut disalahkan.
2. Pimpinan berkomunikasi dengan pegawai hanya jika ada tugas yang akan diberikan.
3. Masih kurangnya rasa empati pimpinan terhadap pegawai karena pegawai jarang dapat langsung berkomunikasi dengan atasan untuk menyampaikan hal-hal yang dirasakan, sehingga pimpinan kurang mengetahui masalah pegawai. Terbukti ketika terjadi kesalahan oleh

pegawai, pimpinan hanya menyalahkan tanpa melihat kondisi pegawai, apakah sedang lelah atau sedang bermasalah.

4. Terdapatnya perbedaan persepsi antara pimpinan dan pegawai yang diakibatkan oleh kurang baiknya komunikasi interpersonal dalam organisasi tersebut.
5. Pimpinanpun terkadang kurang merespon dengan baik mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan pegawai, karena menganggap itu merupakan suatu kewajiban pegawai untuk melaksanakan tugas yang diberikan.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis menduga hal ini disebabkan oleh masih kurang baiknya komunikasi interpersonal yang dilakukan pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto. Jika fenomena diatas tidak diatasi akan berdampak pada kegiatan dan tujuan organisasi. Dengan adanya fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto”**.

B. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah diungkapkan diatas, maka komunikasi interpersonal sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi yang efektif. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan dengan pegawai.

2. Masih kurangnya rasa empati pimpinan dengan pegawai.
3. Terdapatnya perbedaan persepsi antara pimpinan dengan pegawai.
4. Masih kurangnya dukungan dari pimpinan terhadap tugas yang telah dikerjakan oleh pegawainya.
5. Adanya sikap ketidakpercayaan antara pimpinan terhadap pendapat pegawai.
6. Adanya ketidakberanian pegawai mengutarakan pendapat kepada pimpinan.
7. Kurang terjalinnya keakraban antara pimpinan dengan pegawai dan sesama pegawai.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan mengingat begitu luasnya permasalahan tentang komunikasi interpersonal yang terjadi pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto, maka penulis membatasi penelitian ini pada permasalahan yang paling dominan mengenai komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai dan sesama pegawai yang ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan?
2. Bagaimana komunikasi interpersonal antara sesama pegawai pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:

1. Komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan.
2. Komunikasi interpersonal antara sesama pegawai pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan.

F. Pertanyaan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan?

2. Bagaimana komunikasi interpersonal antara sesama pegawai pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan?

G. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Pimpinan, sebagai bahan masukan untuk membina komunikasi karena sangat penting dalam membantu lancarnya kegiatan organisasi.
2. Pegawai, sebagai masukan untuk semua pegawai dengan berkomunikasi dapat membantu pelaksanaan tugas dan membina hubungan sosial yang baik antar pimpinan dengan pegawai serta sesama pegawai.
3. Penulis, untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana pendidikan (S1) pada Jurusan Administrasi pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Mahasiswa, sebagai bahan bacaan di perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi. Maka dari itu perlu bagi seorang pimpinan termasuk pegawai untuk mengetahui konsep-konsep dasar dari komunikasi interpersonal agar dapat membantu dalam mengelolah organisasi yang efektif. Dengan terjadinya komunikasi interpersonal secara baik antar personal, maka dapat menciptakan saling pengertian dan saling memberikan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan bersama.

Komunikasi menurut Veithzal dan Deddy (2012:336) adalah “pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami”. Selanjutnya Rochajat dan Elvinora (2011:19) komunikasi adalah “persyaratan kehidupan manusia”. Kehidupan manusia akan tampak hampa atau tiada kehidupan sama sekali apabila tidak ada komunikasi, karena tanpa komunikasi interaksi antar manusia baik secara perorangan, kelompok ataupun organisasi tidak mungkin dapat tercapai. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pengirim ke penerima pesan.

Komunikasi interpersonal menurut Arni (2011:159) adalah “proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya”. Sehubungan dengan hal tersebut Jonhson dan Jonhson dalam

Bimo (2010:77) mengatakan bahwa “komunikasi interpersonal secara luas adalah setiap perilaku verbal dan nonverbal yang dipersepsi oleh orang lain”.

Bahkan komunikasi lebih dari hanya pertukaran kata-kata, semua perilaku untuk menyampaikan pesan merupakan bentuk komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal lebih umum didefinisikan sebagai pesan yang dikirim kepada orang sebagai penerima dan dengan sadar bermaksud mempengaruhi perilaku penerima. Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses dimana seseorang menerima, mengirim, menginterpretasi, dan sebaliknya pada waktu yang sama.

Selanjutnya Deddy (2010:81) komunikasi interpersonal adalah “komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal”. Mifta (2012:190) komunikasi interpersonal dapat diartikan “sebagai proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang, dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi dari seseorang dengan seorang lainnya dan langsung mendapatkan respon atau umpan balik.

B. Pentingnya Komunikasi Interpersonal

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lain, ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ia

ingin tahu apa yang terjadi dalam dirinya, rasa ingin tahu inilah yang membuat manusia perlu berkomunikasi.

Komunikasi sangat penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan. dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan informasi, ide ataupun pemikiran, pengetahuan, konsep dan lain-lain dari orang lain secara timbal balik, baik sebagai penyampai maupun sebagai penerima komunikasi. Komunikasi merupakan dasar semua interaksi manusia dan untuk semua fungsi organisasi, setiap organisasi harus menerima dan menggunakan informasi dan proses terjadi melalui komunikasi.

Komunikasi interpersonal penting untuk memenuhi kebutuhan organisasi, untuk memenuhi kebutuhan interpersonal atau kebutuhan sosial dapat dipenuhi melalui komunikasi interpersonal. Menurut William C. Schutz dalam Arni (2011:161) mengidentifikasi 3 macam kebutuhan dasar ini, yaitu (1) kebutuhan akan kasih sayang, (2) kebutuhan diikuti sertakan dan (3) kebutuhan kekuasaan atau kontrol.

Dengan menguasai komunikasi interpersonal individu dapat membuka wawasan diri untuk memulai memahami orang lain diluar diri sendiri. Maka dalam suatu organisasi komunikasi interpersonal sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, karena dengan berkomunikasi seseorang dengan orang lain dapat saling bertukar informasi, mengerti pendapat dan perasaan seseorang terhadap suatu hal dan mencapai tujuan yang diinginkan untuk kemajuan organisasinya.

C. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi bertujuan memberikan informasi pada seseorang untuk mempengaruhi pemikiran atau perilaku orang lain. Tujuan komunikasi interpersonal yaitu untuk menyelesaikan tugas yang penting bagi kehidupan kita dan untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Dan pada dasarnya komunikasi interpersonal digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktivitas hubungan antara manusia dan kelompok.

Menurut Arni (2011:165) tujuan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Untuk 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 ataupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita.

Sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita.

2. Untuk Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-

kejadian dan orang lain. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal.

3. Untuk Membantu 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 diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan yang demikian membantu mengurangi kesepian dan depresi, menjadikan kita sanggup saling berbagi, kesenangan kita dan umumnya membuat kita merasa lebih positif tentang diri kita.

4. Untuk Merubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Dimana melalui komunikasi interpersonal ini yang terjadi secara langsung kita mudah untuk mengubah sikap dan tingkah laku lawan bicara kita.

5. 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 lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Walaupun kelihatannya kegiatan itu tidak berarti tetapi mempunyai tujuan yang sangat penting.

Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pemikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

6. Untuk Membantu

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

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah untuk menemukan diri sendiri, menakhluikkan dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, merubah sikap dan prilaku, bermain dan bersenang dan membantu interaksi dalam kehidupan sehari-hari.

D. Efektifitas Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal ada kalanya efektif dan adakalanya tidak efektif. Bimo (2010:84) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal secara umum ada lima kualitas yang efektif, yaitu: (1) keterbukaan yaitu membuka diri dan mau berbagi dengan orang lain terhadap sesuatu yang kita rasakan, (2) empati yaitu sikap bagaimana kita juga merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, (3) dukungan yaitu mengakui keunggulan dari orang lain secara jujur dan sportif, (4) kepositifan yaitu bersikap positif dan

menanggapinya dengan positif, (5) kesamaan yaitu sikap menghargai dan tidak memandang perbedaan status.

Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi. Menurut Roger dalam Arni (2011:176) hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi berikut:

1. Bertemu satu sama lain secara personal
2. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
3. Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan.
4. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain.
5. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecendrungan gangguan arti.
6. Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

Pace dan Baron dalam Arni (2011:176) mengusulkan cara-cara untuk menyempurnakan hubungan interpersonal. Cenderung menjadi sempurna bila kedua pihak mengenal standar berikut:

1. Mengembangkan suatu pertemuan personal yang langsung satu sama lain mengkomunikasikan perasaan secara langsung.

2. Mengkomunikasikan suatu pemahaman empati secara tepat dengan pribadi orang lain melalui keterbukaan diri.
3. Mengkomunikasikan suatu kehangatan, pemahaman, yang positif mengenai orang lain dengan gaya mendengar dan merespon.
4. Mengkomunikasikan keaslian dan penerimaan satu sama lain dengan ekspresi penerimaan secara verbal dan nonverbal.
5. Berkomunikasi dengan ramah tamah, wajar, menghargai, secara positif satu sama lain melalui respon yang tidak bersifat menilai.
6. Mengkomunikasikan suatu keterbukaan dan iklim yang mendukung melalui konfrontasi yang bersifat membangun.
7. Berkomunikasi untuk menciptakan kesamaan arti dengan negosiasi arti dan memberi respon yang relevan.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan komunikasi interpersonal didalam organisasi dapat dilihat dari proses penyampaian pesan, kualitas pesan yang disampaikan, hasil umpan balik yang dicapai dan waktu pelaksanaan komunikasi itu sendiri serta harus adanya keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan.

E. Indikator Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal terjadi karena adanya pembicara tatap muka antara seseorang dengan orang lain yang mempunyai tujuan tertentu, komunikasi ini juga terjadi secara spontan atau tidak disengaja dimanapun dan kapanpun.

Indikator komunikasi interpersonal dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Bimo (2010:84) yaitu keterbukaan, empati, suportivitas, kepositifan dan kesamaan, hal ini dapat diperkuat dengan pendapat bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mempunyai ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan.

1. Opennes (Keterbukaan)

Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukan, atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan. Miftah (2012:191) mengatakan untuk menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal ini paling sedikit ada dua aspek yaitu keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain dan keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimuli yang datang kepadanya.

Aspek tersebut juga dikemukakan oleh Bimo (2010:84) dalam komunikasi interpersonal harus ada keinginan untuk mengungkapkan diri (self disclose) saat memberikan informasi. Sikap terbuka sangat besar pengaruhnya dalam menimbulkan komunikasi interpersonal yang efektif, karena dengan saling terbuka tersebut pengirim dan penerima pesan dapat saling bertukar informasi. Dengan demikian komunikasi interpersonal akan efektif jika keterbukaan dapat diwujudkan.

Faktor kedekatan antar pribadi mengakibatkan seseorang bisa dan mampu menyatakan pendapatnya dengan bebas dan terbuka, hanya

dengan suasana bebas dan terbuka tanpa hambatan psikologis maka antara pribadi bisa menyatakan pikiran, perasaan, dan tindakan dengan berbagai variasi.

Maka dapat disimpulkan dalam melakukan kegiatan komunikasi interpersonal diperlukan sikap terbuka antar pengirim dan penerima pesan, agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dan apa yang disampaikan dapat diterima.

2. Empathy (Empati)

Kualitas komunikasi interpersonal yang sangat sulit dicapai adalah kemampuan untuk melakukan empati ini. Bimo (2010:85) menyatakan empati adalah kemampuan untuk merasakan seperti yang dirasakan orang lain atau mengalami seperti yang dialami orang lain tanpa menghilangkan identitas diri. Jika dalam berkomunikasi kita menggunakan kerangka empati, maka seseorang akan memahami posisinya dari mana mereka berasal, dimana mereka sekarang dan kemana mereka akan pergi.

Sikap empati akan menghasilkan toleransi dan penerimaan atas keragaman, empati juga penting bagi komunikasi karena saat kita berkomunikasi banyak diantara pesan yang kita sampaikan melalui nada suara atau bahasa tubuh. Jadi empati merupakan sikap bagaimana kita bisa merasakan apa yang dirasa orang lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa empati dimaksudkan untuk merasakan bagaimana yang dirasakan orang lain suatu perasaan

bersama perasaan orang lain yakni, mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain.

3. Supportiveness (Dukungan)

Dukungan adalah mengakui keunggulan dari orang lain dengan jujur dan sportif. Miftah (2012:193) mengemukakan bahwa dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan. Dukungan yang tidak terucapkan tidaklah mempunyai nilai yang negatif, melainkan dapat merupakan aspek positif dari komunikasi. Gerakan-gerakan seperti anggukan kepala, senyum atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tak terucapkan.

Bimo (2010:85) berpendapat Apabila suasana tentang keadaan yang deskriptif kurang daripada yang evaluatif, maka mengarah pada hal yang bersifat sportif. Apabila mempersepsi komunikasi sebagai suatu permintaan untuk informasi atau deskripsi mengenai suatu kejadian, maka pada umumnya orang tidak mempersepsikannya sebagai ancaman. Keadaan demikian lebih mengarah pada keadaan yang deskriptif.

Dukungan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan evaluatif. Kalau dalam komunikasi seseorang mengevaluasi positif terhadap orang lain, maka akan memberikan dukungan kepadanya. Sebaliknya kalau evaluasinya negatif, orang tidak akan memberikan dukungan kepadanya.

Jadi, dalam melakukan komunikasi dengan orang lain kita harus jujur untuk mengakui bahwa orang tersebut mempunyai kelebihan dari kita,

sehingga tujuan kita melakukan komunikasi tercapai dan berjalan dengan lancar.

4. Positivenness (Kepositifan)

Seseorang berperilaku positif dalam berkomunikasi interpersonal akan terlihat dari adanya pemikiran positif pada kepribadiannya, dan dapat menilai kepribadian orang lain secara positif pula serta juga dapat merasakan suatu naluri positif dalam berkomunikasi dengan orang lain. Kepositifan sangat penting dalam melakukan komunikasi interpersonal karena adanya kepositifan pesan yang akan disampaikan akan lebih ditanggapi oleh lawan bicara.

Menurut Bimo (2010:86) orang dapat berkomunikasi positif dalam komunikasi interpersonal ada beberapa cara melakukannya, diantaranya adalah adanya sikap positif terutama dengan siapa orang berinteraksi. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal merupakan sikap yang positif, baik bagi diri sendiri, orang lain, maupun situasi komunikasi. Perasaan seseorang (positif atau negatif) akan jelas terlihat selama pembicaraan dan akan mempengaruhi kepuasan atau kepuasan interaksi. Perasaan yang negatif umumnya membuat komunikasi sulit berlangsung dan dapat menjadi macet, artinya komunikasi interpersonal memerlukan adanya sikap positif.

Miftah (2012:193) mengemukakan bahwa dalam komunikasi interpersonal mengandung tiga aspek perbedaan atau unsur, yaitu:

- a. Komunikasi interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang.
- b. Komunikasi interpersonal akan terpelihara baik, jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan.
- c. Suatu perasaan positif dalam situasi komunikasi umum, amat bermanfaat untuk mengefektifitaskan kerja sama.

Jadi dalam melakukan komunikasi kita harus bersikap positif untuk menghargai lawan bicara dan merespon dengan baik apa yang sedang dibicarakan.

5. Equality (Kesamaan)

Kesamaan merupakan sifat yang aneh atau kurang umum, pada setiap situasi kita mungkin akan mendapat beberapa ketidaksamaan. Walaupun ada ketidaksamaan, komunikasi interpersonal secara umum dipandang efektif apabila suasananya memiliki kesamaan. Kesamaan merupakan karakteristik yang istimewa dalam komunikasi interpersonal karena pada dasarnya manusia itu tidak ada yang sama.

Komunikasi interpersonal akan lebih bisa efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan. Ini bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesamaan tidak bisa berkomunikasi. Akan tetapi jika komunikasi mereka ingin efektif, hendaknya diketahui kesamaan-kesamaan kepribadian di antara mereka.

Menurut Jack Gibb dalam Arni (2011:177) mengatakan bahwa kesamaan adalah “saling percaya dan menghargai, terlibat dalam

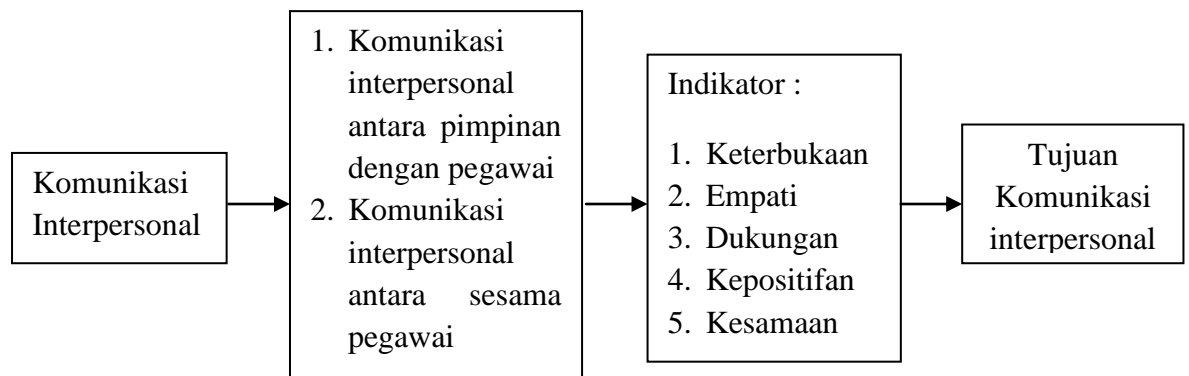
perbuatan perencanaan tanpa mempengaruhi kekuasaan, status atau penampilan”. Jadi kepercayaan, saling menghargai, keterlibatan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh dalam membina hubungan interpersonal untuk kesamaan komunikasi.

Dari uraian diatas, maka dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi yang perlu mendapat perhatian untuk menjaga kesinambungan dan kerjasama yang baik dalam organisasi. Selain itu komunikasi interpersonal juga memiliki andil/peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Maka yang menjadi indikator komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan.

F. Kerangka Konseptual

Komunikasi merupakan suatu sarana untuk menyampaikan berbagai maksud dan tujuan secara lisan kepada pihak lain. Oleh karena itu, semakin baik komunikasi interpersonal yang dikembangkan pada kantor kepegawaian daerah kota Sawahlunto, maka pada akhirnya di duga akan dapat menciptakan hubungan yang baik dan harmonis dalam organisasi. Banyak hal yang dapat dilakukan dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai, dan sesama pegawai diantaranya dapat ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan.

Sesuai dengan uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptualnya sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, mengenai Komunikasi Interpersonal Pada Kantor Kepegawaian Daerah Kota Sawahlunto dapat disimpulkan secara keseluruhan komunikasi interpersonal berada pada kategori cukup baik yaitu 3,4. Berikut akan ditarik kesimpulan dari setiap indikator, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal pada kantor kepegawaian daerah kota sawahlunto dilihat dari aspek keterbukaannya dalam berkomunikasi masih berada pada kategori cukup baik. hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai sebesar 3,3 dan komunikasi interpersonal antara sesama pegawai sebesar 3,4.
2. Komunikasi interpersonal pada kantor kepegawaian daerah kota sawahlunto dilihat dari aspek empatinya dalam berkomunikasi masih berada pada kategori cukup baik. hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai sebesar 3,4 dan komunikasi interpersonal antara sesama pegawai sebesar 3,4.
3. Komunikasi interpersonal pada kantor kepegawaian daerah kota sawahlunto dilihat dari aspek dukungannya dalam berkomunikasi masih berada pada kategori cukup baik. hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata

yang diperoleh dari komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai sebesar 3,4 dan komunikasi interpersonal antara sesama pegawai sebesar 3,4.

4. Komunikasi interpersonal pada kantor kepegawaian daerah kota sawahlunto dilihat dari aspek kepositifannya dalam berkomunikasi masih berada pada kategori cukup baik. hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai sebesar 3,5 dan komunikasi interpersonal antara sesama pegawai sebesar 3,5.
5. Komunikasi interpersonal pada kantor kepegawaian daerah kota sawahlunto dilihat dari aspek kesamaanya dalam berkomunikasi masih berada pada kategori cukup baik. hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai sebesar 3,4 dan komunikasi interpersonal antara sesama pegawai sebesar 3,5.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data di atas, maka penulis menyarankan yakni:

1. Diharapkan kepada pimpinan dan semua pegawai pada kantor kepegawaian daerah kota sawahlunto, agar lebih terbuka dalam berkomunikasi sehingga tidak adanya masalah dan informasi yang ditutup-tutupi.

2. Diharapkan kepada pimpinan dan semua pegawai dapat saling mengenal terlebih dahulu masalah yang ada dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
3. Diharapkan kepada pimpinan dan semua pegawai saling memberikan dukungan dan suport, serta mengakui keunggulan rekan kerja secara jujur.
4. Diharapkan kepada pimpinan dan semua pegawai dalam melakukan komunikasi interpersonal tidak berfikir negatif terhadap lawan bicara agar terjalin komunikasi yang lancar dan hubungan sosial yang harmonis.
5. Hendaknya antara pimpinan dan semua pegawai dapat menamamkan sikap saling menghargai dan saling percaya, serta tidak memilih-milih lawan bicara agar terjalin rasa kebersamaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi kasara.
- Bimo Walgito. 2010. *Psikologi Kelompok*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Buku Panduan. 2010. *Penulisan Tugas Akhir/Sripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Deddy Mulyana. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miftah Thoha. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Prasada.
- Onong Uchjana Effendi. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Pratek*. Bandung: PT Remaja Rosdakary.
- Rochaja Harun dan Elvinaro Ardianto. 2011. *Komunikasi pembagunan dan perubahan sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Prasada.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Penelitian Deskriptif*. Jakarta: Bumi Asara.
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syofian Siregar. 2012. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyana. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.