

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Tim Kerja

Hilda Rahmadhani Nasution¹, Silvia Vinka Syahfitri²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

hilda1100000162@uinsu.ac.id¹

ABSTRACT

The purpose of this article is to discuss interpersonal communication in improving performance, work teams. As it is known that the existence of human resources plays a very important role in an agency. Employees as motivated human resources will carry out an activity or task as well as possible so as to provide maximum work results. In an organization or agency, communication activities are one of the most important activities. The type of research used by the author is library research, namely research that only uses library collection materials without any field research. the author obtains data based on the library in the form of books, journals, documents and so on. This research can only be answered through library research and it is impossible to expect from field research data. The results showed that interpersonal communication carried out by the Work Team aims to create a good relationship between one employee and another. This relationship has an impact on the emergence of an attitude of openness and trust obtained from interpersonal relationships in the work environment. In the work environment, an employee's performance will be good when the employee has a good interpersonal communication pattern and vice versa. Interpersonal communication carried out by the work team becomes a practical communication pattern that is useful in establishing relationships with work partners, leaders and fellow employees, as well as managerial levels that require interpersonal communication.

Keywords : Role, Interpersonal Communication, Improving Performance, Teamwork.

ABSTRAK

Tujuan dari Artikel ini membahas mengenai komunikasi interpersonal dalam peningkatan kinerja, tim kerja. Sebagai mana diketahui bahwa Keberadaan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah instansi. Pegawai sebagai sumber daya manusia yang termotivasi akan melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan hasil kerja yang maksimal. Dalam suatu organisasi atau instansi kegiatan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting. Jenis penelitian yang dipakai oleh penulis yaitu penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang hanya menggunakan bahan-bahan koleksi perpustakaan saja tanpa ada penelitian lapangan. penulis memperoleh data berdasarkan dari perpustakaan baik berupa buku, jurnal, dokumen dan lain sebagainya. Penelitian ini hanya bisa dijawab lewat penelitian kepustakaan dan tidak mungkin mengharapkan adanya dari data riset lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Tim Kerja bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik antara pegawai yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini berdampak pada munculnya sikap keterbukaan dan kepercayaan yang diperoleh dari hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja. Dalam lingkungan kerja, kinerja seorang pegawai akan baik ketika pegawai tersebut memiliki pola komunikasi interpersonal yang baik pula dan begitupun sebaliknya. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tim kerja menjadi pola komunikasi praktis yang berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja, pimpinan dan sesama pegawai, juga level manajerial yang membutuhkan komunikasi interpersonal.

Kata kunci : Peran, Komunikasi Interpersonal, Meningkatkan Kinerja, Tim Kerja.

PENDAHULUAN

Kehadiran serta eksistensi sumber daya manusia ialah sebuah aspek krusial untuk sebuah organisasi ataupun lembaga. Sumberdaya manusia adalah sebuah invest dan memiliki peran dalam tercapainya suatu tujuan organisasi. Suatu organisasi hendaknya dapat mengelola sumberdaya manusia dengan baik supaya dapat mencapai goals yang telah dirancang. Maka dari itu, manajemen sumber daya manusia diperlukan dalam sebuah lembaga. Manajemen sumberdaya manusia meliputi perencanaan SDM, susunan kepegawaian, desain pekerjaan, training dan pengembangan. (Lijan Poltak Sinambela, 2016)

Selain berperan untuk mencapai tujuan atau goals, sumber daya manusia juga berperan penting dalam lingkungan kerja. Sumber Daya Manusia yang bekerja pada sebuah lembaga disebut dengan pegawai. Dalam sebuah Lembaga, pegawai merupakan salah satu bagian penting dari lingkungan kerja. Pegawai memiliki pengaruh terhadap terciptanya sebuah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman terbentuk dari pola komunikasi yang baik. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang nyaman terbentuk dari komunikasi yang buruk antar satu pegawai dengan pegawai yang lain. Oleh karena itu, komunikasi juga memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai, terutama aktivitas komunikasi interpersonal antar pegawai pada sebuah lembaga.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam lingkungan sebuah lembaga. Tanpa adanya komunikasi, sumberdaya manusia yang ada dalam organisasi tidak dapat berbaur dengan lingkungan kerja sehingga dapat mempengaruhi kualitas kinerja dengan diri sendiri maupun dengan orang lain. Oleh karena itu, pegawai pada suatu lembaga dapat menciptakan kenyamanan dalam lingkungan kerja melalui komunikasi.

Hal tersebut dikarenakan komunikasi merupakan suatu hal yang pasti terjadi dalam berbagai aspek kehidupan. Tak terkecuali pada pegawai di sebuah lembaga. Para pegawai memerlukan komunikasi dengan pegawai yang lain untuk mengurangi tingkat kejenuhan, dan stress saat melakukan pekerjaan. Komunikasi yang pasti terjadi adalah komunikasi interpersonal.

Pentingnya komunikasi interpersonal telah berkembang terutama dalam konteks globalisasi dan privatisasi di mana ekonomi negara maju dan berkembang beralih dari ekonomi industri ke ekonomi berorientasi layanan dan yang telah menempatkan IPC di pusat di antara semua keterampilan lainnya yang membantu dalam mengembangkan sebuah instansi. Tentu saja mengembangkan dan memelihara hubungan ini adalah tujuan dari komunikasi. Globalisasi, budaya yang beragam, serta teknologi mendorong individu untuk memiliki keterampilan komunikasi interpersonal.

Ciri khas komunikasi interpersonal dapat ditelusuri dengan menelusuri makna kata interpersonal. Ini berasal dari awalan 'inter' yang berarti "antara", dan kata orang. Jadi, komunikasi interpersonal secara harfiah terjadi di antara orang-orang. Inti dari komunikasi interpersonal adalah berbagi makna dengan berbagai individu. Kemampuan berkomunikasi interpersonal antara satu pegawai dengan pegawai lainnya menjadi poin penting pada kemajuan instansi.

Berkomunikasi yang baik dapat dilihat dari hubungan baik yang muncul dan saling menguntungkan diantara keduanya., sehingga dalam hal ini, komunikasi yang baik akan

menciptakan kinerja instansi yang maksimal. Kinerja Pegawai dapat berkembang dengan kinerja yang baik jika diikuti dengan komunikasi yang baik pula. Manajemen pegawai yang efektif harus mengarahkan upaya seluruh karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Husaini & Utama, 2021).

Tanpa kepemimpinan sebuah manajemen yang baik, hubungan antara tujuan individu dan tujuan organisasi mungkin tidak berjalan satu arah (Utami et al., 2021). Situasi ini mengarah pada situasi di mana seorang individu bekerja untuk mencapai tujuan pribadi sementara seluruh organisasi menjadi tidak efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, sehingga komunikasi dapat dikatakan sebagai fungsi dasar manusia, di mana manusia tidak bisa lepas dari proses komunikasi. Komunikasi juga bermanfaat dalam berbagai proses interaksi atau hubungan, baik dalam lingkungan resmi, seperti organisasi/lembaga pendidikan, maupun pada tataran interaksi dalam masyarakat secara umum.

Komunikasi yang efektif berpengaruh pada tingkat keberhasilan interaksi dan kelangsungan hidup kelompok atau instansi yang terdapat di dalamnya. Pentingnya komunikasi bagi orang-orang tidak dapat disangkal seperti halnya bagi organisasi. Instansi dapat dikatakan sukses ketika salah satu faktornya yaitu komunikasi juga dapat berjalan dengan baik. Namun, sebaliknya kurangnya komunikasi dalam sebuah instansi berdampak pada kegagalan instansi tersebut.

Komunikasi interpersonal yang efektif penting bagi anggota organisasi untuk mengarah pada berbagi informasi dan saling pengertian. Hubungan interpersonal yang ditandai dengan kesetaraan, ketidakberdayaan, ketidaksepakatan dan konflik, dipandang sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang tak terhindarkan dan bukan sebagai peluang untuk mengatasi yang lain (Hendrayani, 2019). Seorang pemimpin yang efektif adalah orang yang mampu mengubah perilakunya sesuai dengan karakteristik pengikutnya dan situasi di mana kepemimpinan itu berlangsung.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi Interpersonal

Effendi mengemukakan bahwa, komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk komunikasi yang terjadi antara komunikator (orang yang memberikan pesan) kepada komunikan (orang yang menerima pesan). (Indah, 2018) Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi efektif untuk dapat mengubah sikap, tingkah laku serta pendapat seseorang. Hal tersebut dikarenakan komunikasi interpersonal bersifat dialogis yang berbentuk percakapan atau dialog langsung. Menurut Sunarto, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang memiliki arus balik (*feedback*) yang bersifat langsung. Komunikator dapat melihat secara langsung respon dari pesan yang disampaikan kepada komunikan. (Midianto, 2019)

Menurut Budyatna dan Ganiem, komunikasi interpersonal adalah suatu proses seseorang atau individu dalam menciptakan suatu hubungan melakukan manajemen hubungan dengan individu lainnya, Kemudian, melakukan tanggung jawab dengan memberikan timbal balik kepada individu lain. (Rais Hidayat, 2017) Sedangkan menurut

Newstrom dan Davis, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang lebih dalam suatu organisasi. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Nelson dan Quick komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari hubungan komunikasi di antara dua individu yang telah saling mengenal atau saling terlibat dalam suatu peristiwa sebelumnya. Komunikasi interpersonal terjadi saat didasari rasa senang dan nyaman saat melakukan komunikasi.

Dalam komunikasi interpersonal, terdapat lima ciri-ciri yang ada di dalamnya antara lain :

1. Komunikasi interpersonal memposisikan pesan dan penerima dalam posisi yang sama, sehingga dalam prosesnya terdapat pola distribusi komunikasi dua arah
2. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam kondisi yang non resmi atau informal
3. Umpan balik baik verbal maupun nonverbal dalam Komunikasi interpersonal dapat diketahui secara langsung karena pemberi pesan dan penerima pesan saling bertemu satu sama lain.
4. Komunikasi interpersonal dilakukan dengan jarak dekat, di mana komunikan dan komunikator saling bertemu dan dekat baik dari fisik maupun psikis.
5. Komunikasi interpersonal dilakukan secara spontan baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga untuk meningkatkan pemanfaatan pesan, keduanya perlu memaksimalkan pesan baik verbal maupun nonverbal guna tercapainya tujuan komunikasi (Devito, 2011).

Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Karakteristik berkaitan dengan kata membentuk, menunjukkan kualitas ataupun ciri-ciri dari sesuatu maupun seseorang. Menurut Joseph De vito, komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 5 kualitas, diantaranya yaitu:

a. Sikap Keterbukaan (*openness*)

Sikap keterbukaan merupakan salah satu aspek penting yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila antara komunikator dengan komunikan terdapat sikap saling terbuka atau terdapat kejujuran. Menurut Johnson, keterbukaan diri atau yang biasa disebut dengan self-disclosure merupakan pengungkapan dari sebuah aksi atau tanggapan terhadap sebuah informasi maupun situasi dari orang lain. Membuka diri adalah kegiatan berbagi perasaan kepada orang lain terhadap sesuatu yang sedang dialami.

b. Sikap Empati (*emphasys*)

Empati berasal dari kata "*einfutung*". Kata tersebut dipakai oleh psikolog jerman yang bermakna merasakan. Empati merupakan kemampuan diri dalam hal mendengarkan dan memahami keadaan orang lain. Empati Dalam komunikasi interpersonal hendaknya terdapat sikap empati. Empati adalah kemampuan untuk mengetahui serta merasakan apa yang dialami oleh seseorang.

c. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal dikatakan efektif apabila terdapat sikap saling mendukung. Menurut Jack Gibb, komunikasi yang terbuka dan empatik berlangsung saat suasana

saling mendukung. Sikap saling mendukung antara lain deskriptif, spontan serta proporsional. Sikap mendukung merupakan sikap yang ditunjukkan dengan tidak memberikan penilaian terhadap penjelasan orang lain, menerima perbedaan dan bersikap fleksibel.

d. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif saat melakukan komunikasi interpersonal terdiri dari 2 cara, yaitu menyatakan sikap positif dan mendorong orang untuk berperilaku positif. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif juga memiliki peran penting agar komunikasi interpersonal terjadi secara efektif. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dilakukan dengan dua menyatakan sikap positif pada lawan bicara dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai oleh penulis yaitu penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang hanya menggunakan bahan-bahan koleksi perpustakaan saja tanpa ada penelitian lapangan. (Mestika Zed, 2008) penulis memperoleh data berdasarkan dari perpustakaan baik berupa buku, jurnal, dokumen dan lain sebagainya. Penelitian ini hanya bisa dijawab lewat penelitian kepustakaan dan tidak mungkin mengharapkan adanya dari data riset lapangan. (Nursapia Harahap, 2014) Untuk memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) yaitu sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan teks yang ada dari berbagai literatur atau media tertentu lalu kemudian diolah dan dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal antar pegawai atau tim kerja memenuhi karakteristik komunikasi interpersonal. Menurut Joseph De Vito karakteristik komunikasi interpersonal tersebut diantaranya yaitu adanya sikap keterbukaan (*openness*), kemudian, terdapat sikap empati (*emphatys*) yang merupakan sikap utama dalam melakukan komunikasi. Sikap empati dapat menambah keharmonisan dalam melakukan pekerjaan yang berat. Sikap empati merupakan sikap yang harus dibangun baik dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, maupun antara pegawai satu sama lain. Adanya sikap saling mendukung dan sikap empati dapat menambah keharmonisan dalam melakukan pekerjaan yang berat di dalam satu perusahaan atau tim kerja.

Jika pegawai saling mendukung pekerjaannya pegawai yang lain, maka hal tersebut akan membangun kinerja yang baik. Kemudian yang terakhir adalah sikap positif. bahwa sikap positif ditunjukkan dengan beberapa sikap seperti rajin bekerja, aktif bekerja dan mengikuti kegiatan kantor. Serta memiliki pemikiran yang positif, baik kepada rekan kerja yang lain. Ramah dan sopan, peduli terhadap rekan kerja yang lain, tidak egois, disiplin terhadap aturan yang ada dan yang terpenting adalah selalu jujur.

Pendapat josep yang telah dijelaskan diatas sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Devito, ia menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memiliki lima ciri sebagai berikut:

1. Keterbukaan adalah kesediaan untuk menanggapi dengan senang hati informasi yang diperoleh dalam menghadapi hubungan antar manusia.
2. Empati adalah merasakan apa yang orang lain rasakan.
3. Dukungan (*support ability*), adalah situasi terbuka untuk mendukung komunikasi yang efektif
4. Perasaan positif, seseorang harus memiliki perasaan positif tentang dirinya sendiri, mendorong orang lain untuk berpartisipasi lebih efektif dan menciptakan situasi komunikasi yang mendorong interaksi yang efektif.
5. Kesetaraan (tidak ada perbedaan satu sama lain) adalah pengakuan diam-diam bahwa kedua belah pihak dihargai, berguna dan memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Beberapa kriteria terkait kinerja pegawai antara lainnya:

1. Kualitas Kinerja
Kualitas kerja dapat dilihat dari segi kedisiplinan, kerapian, hasil dari tugas pokok dan fungsi yang telah diamanahkan.
2. *Performance*
Bekerja secara efisien dan efektif guna mewujudkan instansi yang mampu berkembang dan bersaing dengan dunia luar.
3. Tanggung Jawab
Bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah dilakukan dan mampu menunjukkan hasil dari pekerjaan tersebut dengan baik.
4. Kerja sama
Adanya kerja sama antara pegawai yang satu dengan lainnya baik secara vertical (atasan) maupun horizontal (posisi yang setara) guna mencapai tujuan instansi.
5. Inisiatif
Inisiatif dalam hal ini, bagaimana seorang pegawai memiliki kepekaan dalam menyelesaikan pekerjaan dan menghadapi permasalahan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik (Mangkunegara, 2005).

Komunikasi interpersonal merupakan sarana untuk mengetahui bagaimana diri individu dalam bersosialisasi dalam sebuah kelompok atau instansi (Candrasari, 2019).

Dalam hidup seseorang perlu untuk bersosialisasi dan menciptakan serta memelihara hubungan dekat dengan orang lain, oleh karena itu, kita banyak menggunakan waktu untuk berkomunikasi antarpribadi yang bertujuan untuk memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

Untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain melalui persuasi, komunikasi interpersonal juga digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. peneliti menyebutkan bahwa pentingnya situasi komunikasi antara orang-orang berasal dari fakta bahwa proses yang memungkinkan antara komunikator dan komunikan itu berdialog dalam rangka mewujudkan tujuan bersama,

Pentingnya komunikasi interpersonal karena prosesnya berlangsung secara dialogis. Dalam bentuk komunikasi ini, para peserta memiliki dua tugas, yang bergantian antara menjadi pembicara dan pendengar. Dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, keyakinan, pendapat, dan perilaku komunikasi. Hal ini karena komunikasi antara orang-orang biasanya tatap muka.

Selain karakteristik komunikasi interpersonal, peneliti berpendapat bahwa upaya untuk meningkatkan teamwork diantaranya yaitu: pelaksanaan kerja sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) masing-masing. Kedua, menjalin komunikasi interpersonal yang baik baik Kasi kepada bawahan maupun sebaliknya. Dan antara pegawai dengan pegawai lain. Upaya untuk meningkatkan teamwork salah satunya adalah dengan cara menjalin komunikasi yang baik antara pegawai satu dengan pegawai yang lain.

Hal yang dilakukan oleh pegawai salah satunya yaitu dengan menanyakan tentang kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga saat ada yang mengalami kesulitan, pegawai lain akan dengan sukarela membantu. Yang ketiga yaitu melakukan evaluasi pekerjaan secara rutin. Peneliti juga berpendapat bahwa salah satu upaya meningkatkan teamwork adalah dengan rutin melakukan evaluasi tentang program kerja yang telah dilaksanakan.

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil program kerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui kegagalan untuk dapat memperbaiki kesalahan sehingga dapat menjadi pelajaran untuk pelaksanaan program kerja selanjutnya.

KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Tim Kerja bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik antara pegawai yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini berdampak pada munculnya sikap keterbukaan dan kepercayaan yang diperoleh dari hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja. Dalam lingkungan kerja, kinerja seorang pegawai akan baik ketika pegawai tersebut memiliki pola komunikasi interpersonal yang baik pula dan begitupun sebaliknya. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tim kerja menjadi pola komunikasi praktis yang berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja, pimpinan dan sesama pegawai, termasuk pada level manajerial yang membutuhkan komunikasi interpersonal. Dalam praktiknya Teknik dan praktik komunikasi interpersonal sangat ditekankan guna mewujudkan kinerja pegawai yang baik sehingga terwujudnya lingkungan kerja yang mampu mendukung untuk bekerja secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Afriyadi, Ferry. (2015). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan Dan Bawahan Karyawan Pt. Borneo Enterprindo Samarinda. *eJournal Ilmu komunikasi Ilkom Fisip Unmul*. Vol. 5 No.1.

- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Andini Nur Bahri, “ Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama*, Vol. 1 No.1 Tahun 2018, Hal. 130-135.
- Bungin, Burhan. 2013. *Sosiologi Komunikasi “Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat”*. Jakarta : PT Putra Grafika. Budyatna, Muhammad. 2015. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*, Jakarta: Kencana.
- Desy Puspita Indah, “ Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Kepala Badan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu”, *Journal of Administration and Educational Management*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2018, Hal 49-50.
- Devito, A Joseph. 1989. *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Tangerang: Karisma Publishing Group. Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksra.
- Fikri dkk, “Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai”, *Jurnal Global Komunikasi*, Vol 5 No. 2 Tahun 2019, Hal. 55.
- Hanani, Silfia. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media Akbar.
- Harlie. M. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalog di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 No. 4 D, 860–867.
- Romli, Khomsahrial. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Suzanto Boy, Ari Solihin. (2012). Pengaruh budaya organisasi, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada unit network management system infratel pt telekomunikasi indonesia tbk. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol. 6, No. 2.
- Usman, Benny. 2013. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol. 10. No 1.
- Zed, Mestika. 2008. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia