

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENUNJANG KERJA
ORGANISASI PERUSAHAAN**

(Studi Kasus Perusahaan PT. Visionet Data Internasional)

ARTIKEL SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)

Sebagai Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



MUHAMMAD ZIKRI

NPM : 14110105

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu komunikasi

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN (UNISKA)**

MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI

BANJARMASIN

2018

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENUNJANG KERJA ORGANISASI PERUSAHAAN

(Studi Kasus Perusahaan PT. Visionet Data Internasional)

Oleh :

MUHAMMAD ZIKRI

NPM 14.11.0105

Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Dosen Pembimbing :

Siswandi S.Sos, M.I.Kom

Laila Qadariah, S.I.Kom, M.I.Kom

ABSTRAK

MUHAMMAD ZIKRI, NPM. 14.11.0105, Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam menunjang kerja organisasi pada PT. Visionet Data Internasional.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, karena pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam menunjang kerja perusahaan yang efektif di perusahaan PT. Visionet Data Internasional.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui betapa pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam menunjang komunikasi yang efektif di perusahaan PT. Visionet Data Internasional.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Komunikasi Interpersonal dalam menunjang komunikasi sesama karyawan yang efektif di perusahaan PT. Visionet Data Internasional

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Komunikasi Interpersonal yang dijalankan di perusahaan PT. Visionet Data Internasional sangatlah penting dalam menunjang iklim kerja sesama karyawan yang efektif dan efisien.

Faktor penghambat, masih adanya tumpang tindih pekerjaan, ada lempar tanggung jawab antara pimpinan dan bawahan, masih kurang adanya kordinasi antara pihak manajemen dengan instansi yang terkait.

Upaya mengatasi hambatan, harus dijalanannya Komunikasi Interpersonal secara intensif, mengatasi saling lempar tanggung jawab, harus ditingkatkan lagi kordinasi antara pihak manajemen perusahaan dengan pihak terkait lainnya.

Kesimpulan Penelitian, menemukan bukti bahwa Komunikasi Interpersonal sangat penting dalam menunjang kerja perusahaan yang efektif, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan, peranan Komunikasi Interpersonal dapat mempengaruhi iklim kerja yang sehat; peranan Komunikasi Interpersonal dapat mengoreksi distorsi-distorsi yang terjadi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional; peranan Efektivitas Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat memberikan iklim kerja yang sehat dan produktif; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat memudahkan komunikasi sesama pegawai yang efektif; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat memudahkan dalam melayani pelanggan; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat; peranan Komunikasi Interpersonal dapat memudahkan karyawan di perusahaan PT. Visionet Data Internasional berkomunikasi dengan semua karyawan lainnya dan pelanggan; dan peranan Komunikasi Interpersonal dapat memudahkan karyawan untuk menjalankan Visi dan Misi yang telah ditetapkan.

KATA KUNCI : KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN PIMPINAN

Latar Belakang Masalah

Keberhasilan efektivitas komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi di suatu perusahaan akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi tersebut. Dalam hal ini yaitu pada efektivitas komunikasi interpersonal organisasi pada perusahaan PT. Visionet Data Internasional.

Kesamaan pemahaman ini biasanya dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya penyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas.

Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya diperdengarkan atau dibacakan. Dan akan lebih baik lagi hasilnya jika sesuatu yang dikomunikasikan tersebut, selain diperlihatkan juga sekaligus dipraktikkan.

Untuk meningkatkan efektifitas organisasi perusahaan dalam meraih sasarannya (yang dipandu oleh manajer sebagai leadership dalam berbagai tingkatan), maka pentingnya efektifitas komunikasi interpersonal sangat penting dan strategis, untuk menghasilkan efektifitas komunikasi organisasi di perusahaan.

Adapun kerja komunikasi interpersonal di dalam organisasi yang dimaksud adalah menciptakan kerja yang sehat, produktif, mengembangkan informasi yang dapat merangsang untuk kerja karyawan, dan mengoreksi gangguan yang terjadi di dalam perusahaan PT. Visionet Data Internasional.

Tidak jarang antara pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan mengalami distorsi (gangguan). Penyebabnya antara lain karena interaksi yang terganggu oleh adanya kurang pahaman penerima pesan, kebisingan, dan media yang buruk.

Biasanya muncul karena komunikasi efektif yang terjadi hanyalah bersifat searah. Komunikasi di dalam suatu kelembagaan, organisasi seharusnya dilakukan dua arah yakni terdiri dari komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah (Komunikasi Interpersonal).

Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan mensolusi persoalan yang menjadi perhatian organisasi. Komunikasi ke bawah terjadi jika pimpinan melakukan kegiatan alih pesan kepada bawahan secara terstruktur dan tidak insidental.

Tujuannya adalah membantu mengurangi terjadinya komunikasi desas-desus (rumor) agar dapat menumbuhkan suasana kerja yang menyenangkan, dan secara tidak langsung meningkatkan produktivitas dan keuntungan organisasi. Jika komunikasi ke bawah berjalan lancar, biasanya motivasi bawahan untuk bekerja menjadi lebih baik dan efisien.

Disinilah peran komunikasi dari atasan ke bawahan sangat penting tidak hanya dalam kegiatan menyampaikan persoalan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan tetapi juga tentang keberhasilan usaha yang terkait dengan prestasi dan kontribusi bawahan dalam organisasi.

Sementara itu komunikasi ke atas adalah komunikasi dari bawahan ke atasan. Komunikasi tipe ini umumnya bertujuan untuk melakukan kegiatan prosedural yang sudah merupakan bagian dari struktur organisasi pemerintahan atau perusahaan.

Selain itu bertujuan untuk mengembangkan umpan balik. Atasan menerima langsung informasi yang terjadi dalam tataran operasional. Kalau ini tidak dilakukan biasanya akan menimbulkan kemampetan komunikasi dan ketidakpuasan kedua pihak.

Distorsi, ambiguitas, ketidak pastian serta konflik organisasi akan semakin tereleminasikan mana kala semua anggota organisasi menyadari perlunya komunikasi yang efektif. Artinya melalui efektivitas komunikasi interpersonal, eksistensi serta pengembangan organisasi akan menjadi kenyataan.

Ada hubungan yang positif antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan menciptakan kerja yang sehat dan produktivitas. Baik kerja yang sehat maupun peningkatan produktivitas seperti, di tingkat bawah, menengah dan atas. Demi tercapainya hal tersebut komunikasi interpersonal (baik vertical maupun horizontal) jelas sangat baik dan mutlak diperlukan.

Tujuan utama dari diadakannya suatu komunikasi interpersonal adalah tercapainya titik temu dan kesepakatan atau kesepahaman pada 'suatu problem atau case' yang sedang menjadi pusat perhatian bersama.

Mengkaji masalah pentingnya efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja organisasi di perusahaan yang diinginkan karyawan. Menjadikan fungsi kolektif dalam hal ini berarti: penampilan yang integratif dari daya-upaya orang banyak akan selalu dikaitkan dengan masalah kemudahan dalam menjalin komunikasi yang efektif, baik dari atasan kebawahan maupun dari bawahan keatasan.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul yaitu: "efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja organisasi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional".

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja birokrasi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja birokrasi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja birokrasi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional.

Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku kuliah ke dalam aktivitas yang nyata di lapangan.
- b. Untuk memberikan sumbangsih dalam penelitian ini ke dalam penerapannya di Perusahaan efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja birokrasi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional.
- c. Guna memenuhi syarat dalam penyelesaian akhir SI (Strata Satu) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Kalimantan Selatan Muhammad Arsyad Al- Banjari Banjarmasin.

Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), bertujuan untuk memperoleh gambaran secara teoritis dengan jalan mempelajari buku-buku perpustakaan, keterangan-keterangan dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Pengetahuan yang didapat akan dipergunakan sebagai bahan dasar analisa.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), dalam hal ini peneliti langsung terjun kelapangan atau kelokasi penelitian untuk mengumpulkan bahan-bahan data berdasarkan dengan objek penelitian.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi) adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace

(2009) bahwa “Interpersonal Communication is communication involving two or more people in a face to face setting”.

Menurut sifatnya komunikasi antar pribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni komunikasi diadik (dyadic communication) dan komunikasi kelompok kecil (small group communication).

Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal. Sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

Pengertian Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris “*communication*”) secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.

Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward(2008:16) mengenai komunikasi manusia yaitu:

Human communication is the process through which individuals –in relationships, group, organizations and societies—respond to and create messages to adapt to the environment and one another.

Bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain.

Untuk memahami pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif dalam Effendy (2004:10) bahwa para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan?)
2. Pesan (mengatakan apa?)
3. Media (melalui saluran/ *channel*/media apa?)
4. Komunikan (kepada siapa?)
5. Efek (dengan dampak/efek apa?)

Faktor penghambat komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja perusahaan yang efektif

Hal-hal yang menjadi faktor penghambat komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja perusahaan yang efektif, yang berkaitan dengan beberapa wawancara yang telah dilakukan dengan responden adalah sebagai berikut ini:

a. Faktor Individual

Orientasi kultural (keterikatan budaya) merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi, ini tentunya dapat menghambat perusahaan dalam

meningkatkan kinerja karyawan yang efektif. Adapun orientasi budaya tersebut merupakan gabungan dari :

- 1) Faktor fisik : kepekaan panca indera (kemampuan untuk melihat, mendengar), usia, jender (jenis kelamin), ini sangat berpengaruh terhadap individu seseorang dalam melakukan komunikasi interpersonal.
- 2) Sudut pandang : nilai- nilai, ini juga dapat menghambat individu seseorang dalam melakukan komunikasi interpersonal, karena sebelum seseorang berkomunikasi sudah tertanam ketidakpercayaan terhadap orang lain.
- 3) Faktor sosial : sejarah keluarga dan relasi, jaringan sosial, peran dalam masyarakat, status sosial, peran sosial. Latar belakang yang dialami oleh seseorang individu berdasarkan pengalamannya, tentunya sangat mempengaruhi seseorang tersebut dalam melakukan komunikasi interpersonal.
- 4) Bahasa : faktor bahasa yang tidak benar, seperti intonasi, gaya bahasa, kejelasan berbahasa, dan sebagainya merupakan salah faktor penghambat komunikasi individu seseorang. artinya sampai dan tidaknya seseorang dalam menyampaikan pesanya kepada orang lain tergantung komunikasi yang disampaikannya.

Upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan komunikasi interpersonal dalam menunjang kerja perusahaan yang efektif

- a. Harus memahami diri sendiri (artinya menghilangkan keterikatan faktor budaya itu sendiri)

Memahami diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakah diri kita, apakah persepsi orang lain terhadap diri kita sama atau tidak. Misal mungkin anda merasa ramah, namun menurut orang lain anda judes dan lain- lain. Pemahaman diri meliputi pengetahuan tentang siapa aku, kelemahanku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku dsb. Kita perlu memahami diri kita agar apa yang menjadi diri kita agar apa yang menjadi

potensi dari dalam diri kita pertahankan atau bahkan kita tingkatkan dan apa yang menjadi kelemahan dan kekurangan kita bisa kita rubah atau kita tutupi, agar menjadi lebih baik, sehingga hal ini akan mengantar kita kearah kesuksesan, supaya dapat dengan komunikasi interpersonal dapat menunjang kerja perusahaan yang efektif.

- b. Harus mempunyai pengetahuan, keterampilan, sikap yang dimiliki karyawan perusahaan

Perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu aspek kognitif, aspek psikomotor dan aspek afektif (perasaan, sifat, sikap). Pengetahuan yang harus dimiliki karyawan tidak hanya pengetahuan komunikasi saja tapi dalam semua bidang ilmu komunikasi. Antara lain pengetahuan tentang komunikasi interpersonal, dan tentang hubungan antar manusia, seperti : komunikasi interpersonal, dan pengetahuan tentang komunikasi lain dan sebagainya. Adapun sikap yang sebaiknya dimiliki karyawan adalah mempunyai motivasi yang tinggi untuk membantu orang lain, bersikap ramah, sopan santun, menerima karyawan yang lain apa adanya, empati terhadap masyarakat membantu dengan ikhlas, terbuka terhadap pendapat orang lain.

- c. Mengupayakan pengaruh pemahaman diri terhadap Komunikasi Interpersonaal.

Pentingnya pemahaman diri adalah karena karyawan bekerja dengan melibatkan banyak aspek, orang dan kondisi. karyawan perlu memahami bahwa setiap orang mempunyai bio- psiko-sosial-spiritual yang berbeda. Sehingga perlu pemahaman diri untuk menghadapi orang dengan berbagai karakteristik. Karyawan perusahaan harus mampu memahami untuk bisa menghadapi kecemasan, kemarahan, kesedihan dan kegembiraan orang lain. Karyawan harus mengetahui bagaimana dia harus mengambil sikap, dan ini bisa menghindarkan dari hal- hal yang tidak diinginkan. Bayangkan apabila karyawan sendiri tidak memahami dirinya, dia tidak tahu bisa mengendalikan diri, misalnya karyawan yang mudah marah, tentunya tidak dapat meupayakan hambatan yang terjadi.

- d. Harus menghindari kompetensi yang serius dalam melakukan percakapan.

Dengan kompetensi yang tegang dan serius dalam melakukan komunikasi interpersonal, biasanya perilaku komunikasi kita akan melanggar peraturan- peraturan dalam membantu mencapai tujuan organisasi. Agar komunikasi interpersonal berhasil kita perlu memiliki keterampilan dalam komunikasi interpersonal baik sosial maupun behavioral. Keterampilan yang perlu dimiliki karyawan perusahaan tentunya semua keterampilan yang sesuai dengan kompetensi percakapan yang wajar dan harus mengetahui dan memiliki ilmu komunikasi yang baik dan benar, yaitu ada sembilan kompetensi karyawan. Dalam komunikasi dan keterampilan yang harus dan dapat dikuasai karyawan, seperti : keterampilan dalam melakukan komunikasi interpersonal, yang meliputi : terampil dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan, terampil dalam melakukan komunikasi interpersonal, terampil dalam menggunakan alat bantu visual untuk pemberian informasi, terampil dalam mengatasi masalah genting yang dihadapi perusahaan, terampil membantu perusahaan dalam mengambil keputusan dan sebagainya.

Kesimpulan

Dengan memperhatikan masalah-masalah yang telah dibahas pada bab-bab terdahulu, kiranya dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Bahwa pentingnya Komunikasi Interposanal di perusahaan PT. Visionet Data Internasional dalam menunjang kerja perusahaan yang sangat efektif hal ini bisa dibuktikan dari hasil penelitian, bahwa: peranan komunikasi interpersaonal dapat mempengaruhi iklim kerja yang sehat; peranan komunikasi interpersaonal dapat mengoreksi distorsi-distorsi yang terjadi di perusahaan PT. Visionet Data Internasional; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat memberikan iklim kerja yang sehat dan produktif; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat memudahkan komunikasi sesama karyawan; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat memudahkan dalam melayani masyarakat; peranan Komunikasi Interpersonal yang diterapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat; peranan Komunikasi Interpersonal dapat memudahkan karyawan berkomunikasi dengan semua karyawan di perusahaan; dan peranan Komunikasi Interpersonal dapat memudahkan karyawan untuk menjalankan Visi dan Misi yang telah di tetapkan.
2. Faktor penghambat Komunikasi Interposanal di perusahaan PT. Visionet Data Internasional dalam menunjang iklim birokrasi, adalah :
 - a. Faktor Individual, yang meliputi : Orientasi kultural (keterikatan budaya), faktor fisik, faktor dari sudut pandang , faktor sosial , dan faktor bahasa yang tidak benar;
 - b. Faktor- faktor yang berkaitan dengan interaksi seseorang, yang meliputi : Tujuan dan harapan terhadap, sikap terhadap interaksi yang tertutup, pembawaan diri seseorang terhadap orang lain, dan sejarah hubungan seseorang

- c. Faktor Situasional, yaitu faktor lingkungan seseorang
 - d. Faktor kompetensi, perdebatan komunikasi yang begitu serius atau tajam.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan adalah:
- a. Harus memahami diri sendiri (artinya menghilangkan keterikatan faktor budaya itu sendiri)
 - b. Harus mempunyai pengetahuan, keterampilan, sikap yang dimiliki karyawan perusahaan
 - c. Mengupayakan pengaruh pemahaman diri terhadap Komunikasi Interpersonaal.
 - d. Harus menghindari kompetensi yang serius dalam melakukan percakapan.

Saran-saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pentingnya Komunikasi Interposanal di perusahaan PT. Visionet Data Internasional dalam menunjang kinerja yang efektif, kiranya perlu ditingkatkan dan intensifkan lagi, seperti penyampaian pesan yang dilakukan oleh pimpinan atau manager perusahaan kepada semua karyawan, supaya dapat meningkatkan kebersamaan sesama karyawan dan juga dapat menyatukan visi dan misi dalam tujuan organisasi yang telah ditentukan.
2. Untuk mengatasi hambatan peranan komunikasi interposanal di perusahaan PT. Visionet Data Internasional dalam menunjang kinerja karyawan yang efektif, yang meliputi : faktor Individual, faktor- faktor yang berkaitan dengan interaksi seseorang, faktor Situasional, dan faktor kompetensi, kiranya manager perusahaan yang diwakili manajemen perusahaan harus mencek ulang data-data pribadi karyawan yang berhubungan riwayat hidupnya, supaya riwayat hidup ini pula menjadi pertimbangan manajemen untuk menerima seseorang diperusahaan.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut, adalah pihak manajemen sesegera mungkin memanggil karyawan yang mempunyai riwayat hidup bermasalah di masa lalunya,

dan dengan menggunakan komunikasi interpersonal yang efektif pihak manajemen harus dapat membina karyawan tersebut, supaya dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja lebih baik dan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy, 2000, *Komunikasi Organisasi*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- F,Rachmady, 2008, *Informasi dan Komunikasi dalam Percaturan Internasional*, Bandung PT. Alumni
- Hafidz, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta:PT RajaGrafindo Persada
- Lasa ,H A, 2004, *Pengolahan*, Terbitan berkala, Yogyakarta : Kanisius
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.
- Onong Uchjana, *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta:Grasindo.Rosdakarya
- Osborne, David dan Peter Plastik, 2000, *Memangkas Birokrasi*, Jakarta:PPM.
- R. Wayne dan Don F Faules, 2001, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Organisasi: PT. Remaja Rosdakarya.***
- Robbins, Stephen P, 2004, *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Arcan.
- Ruben, Brent D,Stewart, Lea P, 2005, *Communication and Human Behaviour*,USA:Alyn and Bacon
- Sendjaja,Sasa Djuarsa,2004,*Pengantar Komunikasi*,Jakarta:Universitas Terbuka.
- Stephen P, 2006, *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi*, Jakarta: PT Prenhalindo.
- Stephen W, 2001, *Theories of Human Communication*. USA: Wadsworth Publishing.
- Winardi, J, Motivasi, 2001, *dan Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.