

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ATASAN DAN BAWAHAN DI
BIRO AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS LAMPUNG**

(Tesis)

**Oleh :
Aulia Kartika Asih**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2022

ABSTRAK

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ATASAN DAN BAWAHAN DI BIRO AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh

Aulia Kartika Asih

Komunikasi antarpribadi sangat dibutuhkan dalam kegiatan didunia kerja, agar atasan maupun bawahan dapat lebih memahami kinerja setiap karyawan. Penelitian ini mendeskripsikan Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung. Penelitian ini menggunakan 5 komponen yaitu, sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, dan sikap kesetaraan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yakni dengan menyajikan data dalam bentuk deskripsi berupa naratif, kata-kata, ungkapan, pendapat, dan gagasan yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi yang kemudian dipaparkan secara deskriptif. Adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung, meningkatkan kinerja yang harmonis antar sesame, sehingga bawahan ingin memberikan kinerja yang terbaik untuk instansi. Peneliti menemukan bahwa adanya kendala-kendala komunikasi antarpribadi tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja bawahan karena dapat dengan mudah diatasi, dikarenakan hubungan yang telah terjalin baik satu sama lain antara atasan dan bawahan.

Kata kunci: Komunikasi antarpribadi, pendekatan humanistik

ABSTRACT

PERSONAL COMMUNICATION BETWEEN SUPERVISORS AND UNDERSTANDING AT THE BUREAU OF E MIK ACCORDINGS AND STUDENTS' CAMPLES UNIVERSITAS LAMPUNG

By

Aulia Kartika Asih

i communication interpersonal very needed in activities in the world of work, so that superiors and subordinates can better understand the performance of each employee. This study describes Interpersonal Communication Supervisors and Subordinates at the University of Lampung Academic and Student Affairs Bureau . Study this using 5 components that is, attitude openness, attitude empathy, attitude support, attitude positive and attitude equality. This study uses a qualitative descriptive research method, namely by presenting data in the form of a description in the form of narratives, words, expressions, opinions, and ideas collected by researchers from various sources. Data collection techniques through interviews and subsequent observations displayed by descriptive. There is good communication Among superiors and subordinates in the Academic and Student Affairs Bureau, University of Lampung, improve harmonious performance among peers, so that subordinates want to provide the best performance for the agency. The researcher found that the existence of interpersonal communication barriers did not really affect the performance of subordinates because they could be easily overcome, because the relationship that had been established was good with each other. top n and bottom.

Keywords: Communication interpersonal, approach humanistic

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ATASAN DAN BAWAHAN DI
BIRO AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**Oleh :
Aulia Kartika Asih**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
Pada
Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2022

Judul Tesis : **KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ATASAN
DAN BAWAHAN DI BIRO AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS
LAMPUNG**

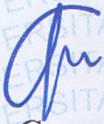
Nama Mahasiswa : Aulia Kartika Asih

Nomor Pokok Mahasiswa : 1826031007

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.
NIP 19620716 198803 1 001


Dr. Nanang Trenggono, M.Si
NIP 196212041 1989021 1 001

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung


Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.
NIP 19620716 198803 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.

Sekretaris

: Dr. Nanang Trenggono, M.Si.

Penguji Utama

: Dr. Tina Kartika, M.Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001



3. Direktur Pascasarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T.
NIP. 197104151998031005

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 14 April 2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aulia Kartika Asih

NPM : 1826031007

Jurusan : Magister Ilmu Komunikasi

Alamat Rumah : Jl. Bunga Raflesia 6 No.60 Perumnas Way Kandis, Tanjung Senang
Bandar Lampung.

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung adalah benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuatkan oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian/tesis saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 14 April 2022
Yang membuat pernyataan,



Aulia Kartika Asih
NPM. 1826031007

RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di kota Bandar Lampung, Lampung pada tanggal 13 April 1994, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, dari Bapak Drs. Hi. Sarwoko, M.Si dan Ibu Hj. Yuniartini. Peneliti memulai pendidikan formal Taman Kanak-Kanak Al-Kautsar Bandar Lampung, Sekolah Dasar Negeri II Tunggul Rejo Jumantono, Karanganyar, Solo, Jawa Tengah Pada Tahun 2002 sampai dengan kelas III kemudian dilanjutkan di Sekolah Dasar Negeri III Perumnas Way Kandis, Bandar Lampung yang diselesaikan pada pada tahun 2006, Sekolah Menengah Pertama Al-Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2006, Sekolah Menengah Atas Al-Kautsar Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan Sarjana (S1) diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dan selesai pada tahun 2016. Pada September 2018 peneliti diterima sebagai mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

MOTTO

(Q.S: Al-Insyirah- 6) يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan”.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya ini kepada:

1. Almamater Universitas Lampung
2. Orang Tuaku, Bapak Drs. Hi. Sarwoko, M.Si. dan Ibuku Hj. Yuniartini yang menjadi inspirasi dan telah memberikan banyak doa, motivasi, arahan serta dukungan yang luar biasa dalam proses penyelesaian tesis ini.
3. Suamiku Olan Ascorepta, S.Pd., M.Pd dan anakku Elrumi Rashya Ascorepta yang menjadi inspirasiku untuk melanjutkan studi, dan telah memberikan doa, arahan, motivasi dan dukungan kepadaku dalam proses penyelesaian tesis ini.
4. Adik-adikku Shinta Utami Dewi, S.Sos dan Imam Habib Prayogo yang menjadi inspirasiku untuk melanjutkan studi, dan telah memberikan doa, arahan, motivasi dan dukungan kepadaku dalam proses penyelesaian tesis ini.

SANWACANA

Puji syukur peneliti kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Tesis dengan judul “*Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung*” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Karomani, M.S, selaku Rektor Universitas Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Lampung.
2. Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lampung yang telah memberikan arahan dan kemudahan.
3. Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memfasilitasi penelitian ini.
4. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Lampung dan selaku pembimbing I atas bimbingan, arahan, saran, motivasi serta dukungan yang sangat membantu dalam proses penyusunan tesis ini.
5. Dr. Nanang Trenggono, M.Si, selaku pembimbing II atas bimbingan, arahan, saran, motivasi serta dukungan yang sangat membantu dalam proses penyusunan tesis ini.
6. Dr. Tina Kartika, M.Si, selaku pembahas atas bimbingan, arahan, saran, motivasi serta dukungan yang sangat membantu dalam proses penyusunan tesis ini.

7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Lampung yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Bapak Hero Satrian Arief, S.E.,M.H, selaku Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung yang telah memberikan saya izin dan semangat untuk melanjutkan pendidikan dan memberikan izin untuk pengambilan data pada penelitian ini.
9. Ibu Ir. Yuli Kaesih selaku Koordinator Akademik yang telah dengan senang hati mengizinkan saya untuk dapat melanjutkan pendidikan dan selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi terhadap saya dalam proses penyusunan tesis ini.
10. Sahabat-sahabat saya di Biro Akademik dan Kemahasiswaan yang selalu memberikan semangat dan motivasi dari awal saya melanjutkan pendidikan hingga tahap penyusunan tesis ini.
11. Sahabat-sahabat mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2018 dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi semoga dapat memberi kontribusi dalam bidang ilmu manajemen pendidikan.

Bandar Lampung, 14 April 2022

Aulia Kartika Asih

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Paradigma Kajian	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Tinjauan Komunikasi Antarpribadi	14
2.3.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi	14
2.3.2 Tujuan Komunikasi Antarpribadi	17
2.3.3 Ciri Komunikasi Antarpribadi	17
2.3.4 Proses Komunikasi Antarpribadi	18
2.3.5 Sifat komunikasi Antarpribadi	20
2.3.6 Komponen-Komponen Komunikasi Antarpribadi	20
2.4 Bentuk Komunikasi Antarpribadi	23
2.5 Pendekatan Humanistik DeVito	25
2.6 Teori DeVito	27
2.7 Kerangka Pikir	29
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Pendekatan Penelitian	32
3.3 Fokus Penelitian	32
3.4 Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah Singkat Biro Akademik dan Kemahasiswaan	37
4.2 Visi dan Misi Biro Akademik dan Kemahasiswaan	39
4.2.1 Visi	39
4.2.2 Misi	40
4.3 Struktur Organisasi Biro Akademik dan Kemahasiswaan	40
4.4 Bagian Akademik	41
4.4.1 Koordinator Pendidikan dan Evaluasi	42
4.4.2 Koordinator Registrasi dan Statistik	42

4.4.3 Koordinator Sarana Pendidikan.....	42
4.5 Bagian Kemahasiswaan.....	42
4.5.1 Koordinator Minat, Bakat dan Penalaran Informasi Kemahasiswaan.....	42
4.5.2 Koordinator Kesejahteraan Mahasiswa dan Alumni.....	42
4.6 Profil Informan.....	43
4.7 Hasil Wawancara Dengan Pimpinan Biro Akademik dan Kemahasiswaan.....	43
4.8 Hasil Wawancara Dengan Karyawan Biro Akademik dan Kemahasiswaan.....	64
4.9 Hasil Wawancara Dengan Karyawan Biro Akademik dan Kemahasiswaan Mengenai Tupoksi.....	81
4.10 Pembahasan Penelitian.....	86
4.11 Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dengan Karyawan.....	86
4.12 Faktor Penunjang Dalam Terbentuknya Sikap Pada Karyawan Biro Akademik dan Kemahasiswaan.....	93
4.13 Indikator Keberhasilan Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dengan Karyawan.....	96

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Profil Informan.....	43
Tabel 2 Hasil Wawancara Apek Sikap Keterbukaan Atasan	44
Tabel 3 Hasil Wawancara Apek Sikap Keterbukaan Atasan	46
Tabel 4 Hasil Wawancara Apek Sikap Keterbukaan Atasan	47
Tabel 5 Hasil Wawancara Apek Empati Atasan	48
Tabel 6 Hasil Wawancara Apek Empati Atasan	50
Tabel 7 Hasil Wawancara Apek Empati Atasan	51
Tabel 8 Hasil Wawancara Apek Sikap Mendukung Atasan	53
Tabel 9 Hasil Wawancara Apek Sikap Mendukung Atasan	54
Tabel 10 Hasil Wawancara Apek Sikap Mendukung Atasan	55
Tabel 11 Hasil Wawancara Apek Sikap Positif Atasan	56
Tabel 12 Hasil Wawancara Apek Sikap Positif Atasan	57
Tabel 13 Hasil Wawancara Apek Sikap Positif Atasan	58
Tabel 14 Hasil Wawancara Apek Kesetaraan Atasan.....	60
Tabel 15 Hasil Wawancara Apek Kesetaraan Atasan.....	61
Tabel 16 Hasil Wawancara Apek Kesetaraan Atasan.....	62
Tabel 17 Hasil Wawancara Apek Sikap Keterbukaan	64
Tabel 18 Hasil Wawancara Apek Sikap Keterbukaan	65
Tabel 19 Hasil Wawancara Apek Sikap Keterbukaan	66
Tabel 20 Hasil Wawancara Apek Sikap Empati	67
Tabel 21 Hasil Wawancara Apek Sikap Empati	68
Tabel 22 Hasil Wawancara Apek Sikap Empati	69
Tabel 23 Hasil Wawancara Apek Sikap Positif	71
Tabel 24 Hasil Wawancara Apek Sikap Positif	73
Tabel 25 Hasil Wawancara Apek Sikap Positif	74
Tabel 26 Hasil Wawancara Apek Sikap Mendukung	75
Tabel 27 Hasil Wawancara Apek Sikap Mendukung	76
Tabel 28 Hasil Wawancara Apek Sikap Mendukung	77
Tabel 29 Hasil Wawancara Apek Kesetaraan	79
Tabel 30 Hasil Wawancara Apek Kesetaraan	80
Tabel 31 Hasil Wawancara Apek Kesetaraan	80
Tabel 32 Hasil Wawancara Mengenai Tupoksi	82
Tabel 33 Hasil Wawancara Mengenai Tupoksi	83
Tabel 34 Hasil Wawancara Mengenai Tupoksi	83
Tabel 35 Hasil Wawancara Mengenai Tupoksi	84
Tabel 36 Hasil Wawancara Mengenai Tupoksi	85
Tabel 37 Indikator Keberhasilan Berdasarkan Hasil Yang Diharapkan	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir	30
Gambar 2. Struktur Organisasi Biro Akademik dan Kemahasiswaan	40

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam organisasi, komunikasi merupakan hal yang mutlak, baik pimpinan kepada bawahan, bawahan kepada pimpinan, maupun sesama anggota. Melalui komunikasi, berbagai informasi dalam bentuk apapun dapat dibagi, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih mudah.

Keterbukaan komunikasi ke atas/kemudahan akses komunikasi dari bawahan kepada pimpinan (*upward communication*) penting bagi organisasi, selain juga komunikasi ke bawah (*downward*). *Upward communication* merupakan prasyarat bagi keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, dan pengembangan kebijakan dan prosedur pekerjaan (Daniels, Spiker, & Papa, 1997: 117). Katz dan Kahn mengemukakan pentingnya komunikasi ke atas bagi atasan/pimpinan karena berguna untuk memberikan informasi kepada atasan tentang performa dan hal-hal terkait pekerjaan, karyawan dan permasalahannya, persepsi bawahan tentang praktik dan kebijakan organisasi, serta tugas dan prosedur untuk mencapai tujuan organisasi (Daniels, Spiker, & Papa, 1997: 117). Ditambahkan, Planty dan Machaver mengemukakan bahwa komunikasi ke atas salah satunya akan membantu manajemen untuk mendapatkan ide yang berharga dari bawahan (Daniels, Spiker, & Papa, 1997: 117).

Dengan demikian, komunikasi ke atas penting dalam sebuah organisasi. Upaya membuka akses komunikasi dari bawahan kepada pimpinan akan bermanfaat bagi organisasi karena potensi karyawan justru bisa digali. Pimpinan juga bisa mendapatkan ide-ide kreatif yang justru akan mengembangkan organisasi. Karyawan-karyawan muda yang memiliki "*passion*" bekerja yang tinggi, menyukai tantangan dan hal baru, akan memberikan semangat baru bagi organisasi

dalam menyelesaikan pekerjaan. Akses komunikasi yang ditutup justru akan membuat organisasi menjadi monoton. Pimpinan akan kekurangan pengetahuan karena bekerja sebatas wawasan pribadi.

Di dalam suatu organisasi, ketika anggota tidak memiliki keleluasaan untuk memberikan saran kepada pimpinan, maka organisasi tidak berjalan baik (Daniels, Spiker, & Papa, 1997: 117). Karyawan/bawahan yang memiliki ide-ide cemerlang namun tidak dapat disampaikan, justru akan membuat suatu organisasi tidak berkembang lebih baik. Pekerjaan yang dilakukan hanya menghasilkan produk yang monoton, bahkan membosankan. Hal ini disebabkan pertimbangan hasil produk komunikasi hanya berdasarkan selera pimpinan. Pimpinan yang hanya menuntut bawahan untuk menyelesaikan tugas dengan segera, tanpa melibatkan unsur komunikasi, diskusi, dan menerima masukan, justru akan menjadikan organisasi menjadi kurang baik.

Secara global komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan sosial, demikian pula dalam sebuah organisasi atau dunia kerja. Dikatakan demikian karena keberhasilan berinteraksi dalam organisasi adalah melalui komunikasi. Jika komunikasi dapat berjalan secara efektif, maka informasi dalam dinamika berorganisasipun akan berjalan lancar sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian suatu pekerjaan. Sebaliknya, bila komunikasi terhambat, arus informasi pun tersendat, dan akibatnya tentu akan membuat suatu pekerjaan juga terlambat diselesaikan. Komunikasi merupakan suatu kebutuhan naluriah yang ada pada semua makhluk hidup.

Rohim (2009:21) mengatakan bahwa “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”. Sifat manusia untuk menyampaikan keinginan dan hasratnya kepada orang lain merupakan pemicu untuk melakukan komunikasi baik melalui lambang-lambang isyarat (nonverbal), lisan (verbal), maupun tulisan. Komunikasi tidak hanya berbentuk pembicaraan, wawancara, surat, laporan, telegram, tetapi juga mencakup mendengarkan, melihat, merasa, dan memberi reaksi terhadap pengalaman-pengalaman dan lingkungan dimana manusia berada.

Komunikasi merupakan hal yang paling penting bagi kehidupan manusia untuk berinteraksi. Perkembangan komunikasi terus mengalami perubahan dari masa ke masa. Komunikasi antar dua orang merupakan pengembangan dari bahasa isyarat yang telah digunakan selama berabad-abad. Selanjutnya, konsep komunikasi juga diaplikasikan dalam suatu organisasi dimana organisasi ini didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh anggota dalam organisasi yang bersangkutan.

Organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan efektif, jika pihak-pihak yang terlibat memiliki kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Kumpulan orang-orang tersebut terangkum dalam suatu tata hubungan (interaksi) dan adaptasi dalam sistem birokrasi lebih lanjut Cangara (2001:15) mengemukakan bahwa pada komunikasi antar pribadi, pesan terjadi dari satu partisipan komunikasi ke beberapa partisipan komunikasi yang lain (biasanya dibatasi sampai tiga partisipan). Segmentasi komunikasi pribadi ini mempunyai sifat khusus, yaitu hanya beberapa orang saja yang mengerti apa arti pesan yang sedang dibicarakan, karena komunikasi antar pribadi hanya melibatkan dua sampai tiga orang, interaktifitasnya tinggi karena melibatkan hubungan pribadi dan feedback segera didapat dengan melimpah.

Komunikasi antarpribadi antara semua unsur dalam suatu pekerjaan akan sangat berdampak pada kinerja semua unsur yang ada di lingkungan dunia kerja tersebut. Hubungan antara pimpinan dan pegawai lainnya dalam organisasi kadang mengalami kendala serta kadang timbul hal yang tidak harmonis dalam bekerja. Untuk itu dalam suatu organisasi perlu mempelajari dan memahami tentang komunikasi antar pribadi agar terhindar dari persoalan komunikasi. Menurut Rakhmat (2001:37) ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagianbagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai

sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut memengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Dalam hal komunikasi antarpribadi yang terjadi antar pegawai, komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Meneliti pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja merupakan hal yang sangat penting dilakukan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia. Apabila komunikasi menjadi efektif, ia dapat mendorong timbulnya kinerja lebih baik dan kepuasan kerja. Salah satu jenis komunikasi yang sangat penting adalah komunikasi antar pribadi atau komunikasi yang terjadi secara tatap muka antara beberapa pribadi yang memungkinkan respon verbal maupun nonverbal terjadi secara langsung. Dalam operasionalnya, komunikasi berlangsung secara timbal balik dan menghasilkan feed back secara langsung dalam menanggapi suatu pesan. Komunikasi yang dilakukan dengan dua arah dan feed back secara langsung akan sangat memungkinkan untuk terjadinya komunikasi yang efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Onong U. Effendy yang mengatakan bahwa, "Efektifitas komunikasi antar pribadi itu ialah karena adanya arus balik langsung". Di dalam suatu organisasi khususnya perkantoran, proses komunikasi adalah proses yang pasti dan selalu terjadi. Komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Perkantoran yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen. Suatu perkantoran dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka perkantoran tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat. Terjalannya komunikasi yang baik akan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan efisiensi pekerjaan secara perorangan dan atau

kelompok, sehingga sumber daya manusia secara keseluruhan dapat memberikan perilaku yang tepat, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Konflik yang pada hakikatnya merupakan dampak dari ketidakcocokan secara pribadi maupun gaya yang dimiliki individu terkait dengan penilaian dan kebijakan dapat teratasi melalui komunikasi. Dengan kata lain terjalannya komunikasi yang baik akan dapat menjembatani perbedaan persepsi yang ada, sehingga kinerja pegawai menjadi lebih maksimal. Hal tersebut senada dengan pendapat Hani Handoko (2001:49) yang menyatakan bahwa konflik kerja dalam organisasi pada dasarnya merupakan ketidaksesuaian antara dua individu atau kelompok dalam suatu perusahaan atau organisasi yang timbul karena ada kenyataan bahwa pihak satu dengan yang lain harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau kenyataan kedua belah pihak mempunyai status, tujuan, nilai nilai, dan persepsi yang berbeda-beda.

Konflik kerja dapat menimbulkan dampak yang positif dan negatif terhadap organisasi atau perusahaan, itu semua tergantung pada konflik itu sendiri dan bagaimana cara mengatasinya. Konflik dapat berperan positif (fungsional), tetapi dapat pula berperan negatif (disfungsional). Ini berarti konflik harus dapat dikelola sebaik-baiknya, karena potensial untuk dapat berkembang “positif” dan “negatif” dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuannya. Handoko (2001:84) menggambarkan hubungan antara konflik dengan kinerja organisasi yaitu apabila penanganan konflik dilakukan secara optimal akan menghasilkan kinerja yang maksimal. Bilamana tingkat penanganan konflik itu terlalu rendah, kinerja organisasi bisa mengalami stagnansi, dan kelangsungan hidup organisasi terancam. Di lain pihak, bila tingkat konflik terlalu tinggi, kekacauan dan perpecahan juga bisa membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Konflik dapat menghambat kinerja apabila dibiarkan berkepanjangan dan tidak mendapatkan penyelesaian yang jelas. Akan tetapi, konflik akan mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik apabila dikelola dan dikendalikan dengan tepat.

Pendapat lain dikemukakan oleh Winardi (1994:96) yang menyatakan bahwa adanya konflik akan menimbulkan keuntungan dan bukan kerugian bagi individu atau organisasi. Keuntungan yang dapat dicapai dari adanya konflik, diantaranya:

(a) kreativitas dan inovasi yang meningkat akibat adanya konflik. Orang-orang berupaya melaksanakan pekerjaannya atau berupaya menciptakan cara-cara baru yang lebih baik, (b) upaya yang mengikuti intensitasnya. Konflik dapat menyebabkan diatasinya perasaan apatis dan dapat menyebabkan orang-orang yang terlibat akan bekerja lebih keras, dengan demikian kinerja akan meningkat, (c) ikatan/koheisi yang makin kuat. Konflik yang terjadi dengan pihak luar dapat menyebabkan diperkuatnya ikatan/koheisi dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian kinerja individu-individu dalam organisasi akan meningkat.

Selain itu konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan memengaruhi produktifitas perusahaan (Anoraga, 7 1992:101). Hal ini berarti bahwa konflik secara tidak langsung memengaruhi kinerja karyawan dan produktifitas perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi (Setiyawan 2006:15). Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Brahmasari (2004:10) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi.

Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga dapat pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu, sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Kinerja juga dapat merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Peningkatan kinerja karyawan akan

membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Komunikasi antarpribadi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang efektif dalam sebuah proses komunikasi. Oleh karenanya, seorang pimpinan seyogyanya menerapkan bentuk komunikasi ini di lembaga yang dipimpin. Melalui komunikasi antarpribadi, pimpinan dapat menjalin hubungan yang baik dengan para karyawan. Sebuah kerjasama yang baik dapat terwujud jika diterapkan komunikasi antarpribadi yang baik pula. Tanpa kerjasama tentunya dapat memperlambat pengembangan perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi atas kebijakan dan program pembangunan lembaga.

Keterlibatan karyawan dan akses komunikasi bawahan kepada pimpinan juga perlu dilaksanakan sehingga pimpinan dapat menggali potensi karyawan dengan lebih baik, menggunakan kreatifitas yang dimiliki bawahan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan, terlebih karyawan-karyawan muda yang bersemangat untuk bekerja. Akses komunikasi ke atas, keterlibatan bawahan pada pengambilan keputusan belum sepenuhnya dilaksanakan, sehingga bawahan tidak memiliki akses untuk memberikan saran maupun ide kreatif untuk menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih baik.

Adapun berbagai kendala yang dihadapi untuk mencapai kinerja pegawai secara maksimal salah satunya terkait dengan iklim komunikasi yang terbangun dalam lingkungan kerja. Salah satu indikator kurang baiknya komunikasi antarpribadi atasan dan bawahan dapat dilihat dari kurang keterbukaan/transparan antara pimpinan terhadap bawahan. Keterbukaan/transparansi pimpinan kepada bawahannya semestinya diberlakukan kepada semua pegawai. Namun kenyataannya keterbukaan itu hanya bagi pegawai-pegawai tertentu saja. Hal tersebut dapat menimbulkan kecemburuan diantara pegawai yang pada akhirnya mengganggu kinerja pegawai dan organisasi.

Selanjutnya, kondisi komunikasi antarpribadi yang kurang baik ini memicu timbulnya konflik. Konflik ini berpotensi berkembang karena masing-masing individu dalam suatu organisasi bisnis tentu memiliki latar belakang yang berbeda, latar pendidikan yang berbeda, kemampuan sosial yang berbeda, pola pikir yang berbeda, cara pandang yang berbeda, cara kerja yang berbeda, daya tahan menghadapi tekanan yang berbeda dan kemampuan berkomunikasi/ berinteraksi yang berbeda juga.

Sehingga dalam perjalanannya perbedaan-perbedaan tersebut dapat menimbulkan gesekan-gesekan di masing-masing individu dalam organisasi bisnis tersebut. Perbedaan dan gesekan yang ada bila tidak dikelola dengan baik, direspon dengan bijak maka suasana kerja yang ada tentu saja akan menjadi tidak nyaman dan akan mengakibatkan penurunan kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung”

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian adalah untuk mengetahui arah dan batasan dari penelitian yang akan dibahas agar tetap proporsional dan sekaligus untuk menetapkan permasalahan pokok yang hendak dikaji dalam suatu penelitian. Komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung belum dapat berjalan dengan baik, tidak adanya feedback yang bisa didapatkan secara langsung dan masih adanya hambatan dalam berkomunikasi dapat berpengaruh terhadap kinerja yang kurang baik.

Yang terjadi serta tekanan yang dialami pegawai baik dari lingkungan akademisi atau dari keluarga secara mandiri, sehingga para pegawai merasa nyaman dan betah dalam bekerja. Mengingat kinerja adalah hal yang paling utama di dalam menjalankan kegiatan organisasi bisnis, maka kinerja yang baik seharusnya diberikan saat melakukan pelayanan-pelayanan sehingga para pegawai dapat memberikan kepuasan dengan kinerjanya yang baik.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis menetapkan masalah: Bagaimana dengan berjalannya pelaksanaan Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penemuan penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu komunikasi secara umum sedangkan secara khusus dan mengembangkan ilmu komunikasi khususnya mengenai Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.

2. Secara Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan menjadi sumber bahan referensi dalam memahami Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung
- b) Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk melengkapi dan memenuhi Sebagian persyaratan guna menyelesaikan studi pada tingkat strata dua (S2) pada Jurusan Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Paradigma Kajian

Paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami realitas dan kompleksitas dunia nyata. Untuk melihat dan memahami sesuatu diperlukan sudut pandang atau cara pandang tertentu. Bagaimana penelitian dan penyelidikan dilakukan ditentukan oleh paradigma penelitian. Paradigma yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma Konstruktivis yaitu paradigma yang memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap makna aksi sosial melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap perilaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara/ mengelola dunia sosial mereka.

Menurut Ardianto dan Q-Aness (2007:151) dalam pandangan konstruktivisme, bahasa tidak lagi hanya dilihat sebagai alat untuk memahami realitas objektif belaka dan dipisahkan dari subjek sebagai penyampai pesan. Kajian pokok dalam paradigma konstruktivis adalah bahwa bentuk kehidupan bermasyarakat tidak hanya dilihat dari penilaian objektif saja, melainkan dilihat dari tindakan perorangan yang timbul dari alasan subjektif. Pandangan ini justru menganggap subjek sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosialnya. Subjek memiliki kemampuan melakukan kontrol terhadap maksud tertentu dalam setiap wacana. Komunikasi dipahami, diatur dan dihidupkan oleh pernyataan-pernyataan yang bertujuan. Setiap pernyataan pada dasarnya adalah tindakan penciptaan makna, yakni tindakan pembentukan diri serta pengungkapan jati diri pembicara.

Sehingga tiap individu akan memberikan pengaruh dalam masyarakatnya. Artinya tindakan sosial yang dilakukan harus dipelajari melalui penafsiran dan pemahaman

dan berhubungan dengan rasionalitasnya. Pandangan ini meyakini bahwa makna atau realitas bergantung pada konstruksi pikiran. Individu akan melewati proses bagaimana pesan akan dikonstruksikan dan melibatkan subjektivitas pelaku komunikasi.

Para konstruktivis percaya bahwa pengetahuan itu ada dalam diri seseorang yang sedang mengetahui. Pada proses komunikasi, pesan tidak dapat dipindahkan begitu saja dari komunikator kepada komunikan. Penerima pesan harus mengartikan apa yang telah diterimanya dengan menyesuaikan terhadap pengalaman mereka. Berdasarkan sudut pandang ini penelitian dilakukan untuk melihat bagaimana sebuah organisasi menjadi tahu akan sesuatu. Sehingga pengetahuan yang diperoleh akan mempengaruhi terhadap setiap hal yang akan dihadapi dan dialami dalam pengetahuan tersebut.

Paradigma inilah yang digunakan peneliti sebagai pandangan dasar untuk mengetahui Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat dua tinjauan penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis sebagai bahan pembelajaran, diantaranya:

No	Aspek Penelitian	Keterangan
1	Judul	Pengaruh leadership, customer focus dan process approach terhadap kinerja karyawan bagian akademik di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.
	Peneliti	Ria Silvita Tanum
	Kesimpulan	<i>leadership</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, <i>customer focus</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, <i>process approach</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan <i>leadership, customer focus, dan process approach</i>

		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
	Kontribusi	Subjek dalam penelitian tersebut sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Dimana subjek dalam penelitian adalah Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.
2	Judul	Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dan Pegawai Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja di Kantor Desa Dayun Kabupaten Siak.
	Peneliti	Boni Sahat Tua
	Kesimpulan	(a) keterbukaan, kepemimpinan dan karyawan selalu menekankan bahwa setiap jalur yang ada dan yang terlibat harus saling terbuka tanpa tertutupi oleh masing-masing lainnya. (b) empati, pimpinan selalu mendekati diri, memberikan perhatian dan perasaan yang sedang dirasakan oleh karyawan sehingga karyawan merasa diperhatikan dan dapat meningkatkan motivasi kerja. (c) perilaku positif, baik karyawan atau pimpinan tidak pernah timbul kecemburuan. Pimpinan selalu menerapkan positive thinking kepada karyawan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan nyaman. (d) sikap mendukung, kepemimpinan dan karyawan selalu saling mendukung dalam hal apapun demi tercapainya tujuan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dan (e) kesetaraan, kepemimpinan tidak pernah membedakan kasta apapun. Adapun persamaan penelitian penulis dengan tersebut yakni proses komunikasi antar pribadi yang dilakukan pimpinan dan bawahan pada kantor desa dayun kabupaten siak dinilai memuaskan dan memakain 5 efektifitas komunikasi antarpribadi yang sama yaitu, keterbukaan, empati, perilaku positif, sikap mendukung dan kesetaraan.

	Kontribusi	Memberikan penjabaran tentang pendekatan sudut pandang humanistic yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam proses komunikasi antarpribadi.
3	Judul	Peranan Komunikasi Antarpribadi Atasan dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Labuhan Batu Utara.
	Peneliti	Anton Wibowo
	Kesimpulan	Penelitian diketahui pelaksanaan komunikasi antarpribadi oleh atasan terhadap pegawai dinas pendapatan, pengelolaan ketiangan dan asset daerah kabupaten labuhan batu utara dapat dikatakan baik. Hal ini disebabkan karena intensitas komunikasi yang dilakukan atasan sangat baik terhadap pegawai sehingga menimbulkan kedisiplinan dan semangat kerja pegawai serta mempengaruhi produktivitas dan kinerja pegawai dan menciptakan pegawai yang sangat efisien.
	Kontribusi	Meningkatkan kedisiplinan pegawai yaitu dengan seringnya memberikan pelatihan-pelatihan sebagai pengembangan pegawai dimana pengembangan yang diberikan berupa pengembangan karir dan sehingga pegawai lebih giat dan lebih disiplin serta bertanggung jawab.
4	Judul	Komunikasi Antarpribadi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Bri Syariah Cabang Jamsostek Kuningan.
	Peneliti	Sendy Pradhita
	Kesimpulan	Pengaruh Komunikasi antarpribadi sesama karyawan terhadap kinerja karyawan sudah cukup baik karena menggunakan komunikasi secara verbal dan non verbal berinteraksi dengan karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Jamsostek. Sikap

		keterbukaan yang ada dapat mendukung komunikasi Antarpribadi di Bank BRI Syariah Cabang Jamsostek khususnya karyawan sudah berjalan dengan cukup baik karena dilihat dari cara sesama karyawan menyampaikan pesannya sudah secara menyeluruh kepada karyawan yang mana tidak membeda-bedakan seorang karyawan untuk di berikan pesan atau informasinya, kemudian dalam melakukan pendekatan dengan karyawan sudah baik, sehingga penanggulangan terhadap karyawan yang acuh juga bisa dilakukan dengan baik, sikap empati pada karyawan Bank BRI Syariah Cabang Jamsostek membantu dalam kelangsungan kegiatan bekerja, agar kelangsungan kegiatan bekerja humas berjalan dengan lancar.
	Kontribusi	Karyawan dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun nonverbal.

2.3 Tinjauan Komunikasi Antar Pribadi

2.3.1 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi

Menurut Bochner (2011:252), komunikasi antar pribadi diartikan melalui pendekatan komponen (comonential), hubungan diadik (relational dyadic) dan pengembangan (developmental). Sesuai pendekatan komponen, komunikasi antar pribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang memberi umpan balik segera. Menurut pendekatan hubungan diadik, komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang berlangsung di antara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Berdasarkan pendekatan pengembangan, komunikasi antar pribadi yang intim pada ekstrem yang lain.

Berdasarkan ketiga pendekatan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar pribadi adalah penyampaian pesan dari satu orang dan penerimaan pesan oleh orang

lain atau sekelompok kecil orang dengan peluang memberikan umpan balik segera, ditandai dengan komunikasi yang intim, mantap dan jelas, dan akhir perkembangan dari komunikasi pribadi yang intim pada ekstrem yang lain.

Dapat dikatakan bahwa komunikasi anatar pribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau lebih (diutamakan secara tatap muka) dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik sekaligus. Berikut pentingnya komunikasi antar pribadi dalam kehidupan karena setiap manusia membutuhkan dan senantiasa membuka dan menjalin komunikasi dengan hubungan sesamanya. Johnson (1981) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antar pribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia (Supratiknya, 1995:9).

- a. Komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan kita sejak masih bayi sampai dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan manusia pada lain.
- b. Identitas atau jati diri kita terbentuk dalam lewat komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar kita mengamati, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain kita dapat menentukan diri, yaitu mengetahui siapa diri kita sebenarnya.
- c. Dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia di sekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.
- d. Kesehatan mental kita juga sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (significant figures) dalam hidup kita. Bila hubungan kita dengan orang lain diliputi berbagai masalah, kita akan menarik diri dan menghindar dari orang lain, maka rasa sepi dan terasing yang mungkin kita alami pun tentu akan menimbulkan penderitaan, bukan hanya penderitaan emosional atau batin, bahkan mungkin juga penderitaan fisik.

Menurut Wijadja (2000:122-125), komunikasi antar pribadi bertujuan untuk membantu orang lain. Tujuan ini dijelaskan melalui enam tujuan. Pertama, mengenal diri sendiri dan orang lain. Kedua, mengetahui dunia luar. Ketiga, menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna. Keempat, mengubah sikap dan perilaku. Kelima, bermain dan mencari hiburan. Keenam, membantu orang lain.

Melalui komunikasi antar pribadi kita membicarakan diri kita sendiri kepada orang lain sehingga memahami lebih mendalam tentang sikap dan perilaku kita. komunikasi antar pribadi memungkinkan kita memahami lingkungan secara baik tentang objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Melalui komunikasi antar pribadi banyak waktu kita gunakan menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Melalui komunikasi antar pribadi kita banyak menggunakan waktu mempersuasi orang lain. Bahwa melalui komunikasi antar pribadi kita dapat memberi Susana lepas dari ketegangan, keseriusan, kejenuhan. Melalui komunikasi antar pribadi kita dapat juga memberikan nasehat dan saran kepada teman yang sedang menghadapi masalah dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut.

Komunikasi bertujuan untuk menciptakan perubahan pada diri komunikan, baik perubahan opini, sikap maupun perilaku. Ada beberapa Teknik komunikasi yang digunakan untuk perubahan tersebut. Dalam bidang kajian komunikasi dikenal empat Teknik yang biasa digunakan, antara lain informatif, persuasive, koersif, dan hubungan manusiawi. Teknik komunikasi persuasive memiliki karakteristik yang khas dalam memberikan efek positif bagi komunikan karena kemampuannya yang dapat mengubah sikap, opini dan perilaku komunikan dengan tanpa paksaan. Karakteristik komunikasi persuasive ditandai dengan unsur membujuk, mengajak, mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku seseorang, sehingga bertindak sesuai dengan napa yang diharapkan komunikator (Efendy, 2001:55). Para ahli komunikasi sering kali menekankan bahwa persuasive adalah kegiatan psikologis (Rakhmat, 2000:18).

2.3.2 Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Adanya tujuan dari komunikasi antarpribadi yaitu berusaha meningkatkan hubungan insani (human relation), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian terhadap sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara, 2004:33).

Komunikasi Antar Pribadi dapat mempercepat hubungan emosional di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat dapat memiliki hal yang mudah dalam hidupnya karena memiliki banyak teman dekat. Melalui Komunikasi Antar pribadi seseorang juga membina hubungan yang baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik dengan orang lain.

2.3.3 Ciri Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari (Suranto, 2011:14). Jika diteliti, diamati dan dibandingkan dengan jenis komunikasi lainnya, sehingga dapat dipaparkan ciri-ciri komunikasi antar pribadi antara lain:

a. Arus pesan dua arah.

Komunikasi antarpribadi menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya, komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya. Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.

b. Komunikasi antarpribadi biasanya berlangsung dalam suasana nonformal.

Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung antara para pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada hirarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat penanaman. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Di samping itu, forum

komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan akrab dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.

c. Umpan balik segera

Komunikasi antarpribadi biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh balikan atau pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal. Ambil contoh, seorang komunikator bermaksud untuk menawarkan gagasan kepada komunikan, apakah komunikan menerima tawaran tersebut atau tidak, dapat diketahui dengan segera melalui respon verbal maupun nonverbal. Respon verbal berarti dari jawaban yang berupa kata-kata: setuju, tidak setuju, pikir-pikir, dan sebagainya. Sementara itu respon verbal dapat ditangkap melalui gelengan atau anggukan kepala, pandangan mata, raut muka, dan sebagainya.

d. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi antarpribadi merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling beratap muka, berada pada satu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keakraban hubungan antar individu.

e. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi antarpribadi, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.

2.3.4 Proses Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi dapat dikatakan efektif yaitu jika komunikator dan komunikan memiliki pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan. Efektifitas komunikasi antarpribadi dapat terjadi jika dalam pertemuan tercipta hal yang

menyenangkan bagi komunikator dan komunikan sehingga tercipta kebersamaan dan makna yang dalam secara langsung dan peselta paham terhadap pesan yang ditukarkan.

Komunikasi antarpribadi dapat dilakukan melalui dua cara yaitu melalui media dan tatap muka. Komunikasi antar pribadi yang dianggap paling efektif yaitu komunikasi yang dijalin dengan tatap muka atau langsung. Sebab dalam komunikasi langsung tatap muka dalam prosesnya umpan balik dapat diamati secara langsung dengan cara mendengar, melihat, mencium, merasa, dan meraba. Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan, hal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut (Suranto:10).

- a. Keinginan berkomunikasi. Seseorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
- b. *Encoding* oleh komunikator. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
- c. Pengirim pesan. Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, *e-mail*, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikan.
- d. Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima dengan komunikan.
- e. *Decoding* oleh komunikan. *Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk "mentah", berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* adalah proses memahami pesan.
- f. Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seseorang komunikator dapat mengevaluasi efektifitas komunikasi. Umpan balik ini

biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

2.3.5 Sifat Komunikasi Antarpribadi

Sama halnya dengan ilmu yang lain, komunikasi antar pribadi memiliki sifat tersendiri sehingga memiliki Ciri khas. Terdapat beberapa sifat yang menunjukkan komunikasi antar pribadi yang terjadi antara dua orang yaitu di dalamnya terdapat perilaku verbal dan nonverbal yang dapat menunjukkan hubungan antara pihak yang terlibat didalamnya. Berikut adalah beberapa sifat yang dimiliki Oleh komunikasi antarpribadi (Liliweri, 1991:29)

- a. Komunikasi antarpribadi melibatkan perilaku yang spontan, perilaku ini timbul karena kekuasaan emosi yang bebas dari campur tangan kognisi.
- b. Komunikasi antarpribadi harus memiliki umpan balik agar mempunyai interaksi dan koherensi, artinya suatu komunikasi antarpribadi harus ditandai dengan adanya umpan balik serta adanya interaksi yang melibatkan suatu perubahan di dalam sikap, perasaan, perilaku, dan pendapat tertentu.
- c. Komunikasi antarpribadi menunjukkan adanya suatu tindakan. Sifat yang dimaksud adalah suatu hubungan sebab akibat yang dilandasi adanya tindakan bersama sehingga menghasilkan proses komunikasi yang baik.
- d. Komunikasi antarpribadi bersifat intrinsik dan ekstrinsik. Intrinsik merupakan suatu standar perilaku yang dikembangkan oleh seseorang sebagai panduan melaksanakan komunikasi, sedangkan ekstrinsik yaitu aturan lain yang ditimbulkan karena pengaruh kondisi sehingga komunikasi antar manusia harus diperbaiki atau malah harus berakhir.

2.3.6 Komponen-Komponen Komunikasi Antarpribadi

Menurut Riswandi (2009:81-84) dalam komunikasi antarpribadi terdapat komponen-komponen didalamnya, yakni sebagai berikut:

1. Pengirim-Penerima

Komunikasi antarpribadi paling tidak melibatkan dua orang, istilah pengirim-penerima digunakan untuk menekankan bahwa fungsi pengirim dan penerima ini

dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi. Hal ini untuk menegaskan bahwa, Pertama: proses komunikasi antarpribadi tidak dapat terjadi pada diri sendiri (*interpersonal*), Kedua: komunikasi antarpribadi berkaitan dengan manusia, bukan dengan hewan, mesin, gambar, atau benda lainnya, Ketiga: komunikasi antarpribadi terjadi diantara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang.

2. Encoding-Decoding

Encoding adalah tindakan yang menghasilkan pesan. Artinya, pesan-pesan yang akan disampaikan di “kode” atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata, simbol-simbol, dan sebagainya. Sedangkan *decoding* adalah tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima. Dalam komunikasi antarpribadi, karena pengirim sekaligus juga bertindak sebagai penerima, maka fungsi encoding dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi.

3. Pesan-pesan

Dalam komunikasi antarpribadi, pesan-pesan ini bisa berbentuk verbal maupun non-verbal, atau gabungan antara verbal dan non-verbal.

4. Saluran

Dalam komunikasi antarpribadi, lazimnya para pelaku bertemu secara tatap muka.

5. Gangguan (noise)

Terdapat tiga gangguan dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

- a. Gangguan fisik, seperti kegaduhan, interupsi.
- b. Gangguan psikologis, seperti emosi, sikap, nilai, atau status peserta.
- c. Gangguan semantic, terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan seringkali memiliki makna ganda, sehingga penerima gagal menangkap maksud si pengirim pesan.

6. Umpan balik

Umpan balik memainkan peran penting dalam proses komunikasi antarpribadi, karena pengirim dan penerima pesan secara terus menerus dan secara bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik verbal maupun non-verbal. Umpan balik bisa bersifat positif yang dapat menguntungkan, negative yang bisa merugikan atau bahkan netral atau biasa-biasa saja.

7. Konteks

Ada tiga dimensi konteks dalam proses komunikasi antarpribadi, yaitu:

- a. Dimensi fisik, yaitu tempat dimana komunikasi berlangsung.
- b. Dimensi sosial psikologis, yakni mencakup misalnya status hubungan di antara orang-orang yang terlibat komunikasi, seperti akrab-tidak akrab, norma-nilai budaya, formal atau informal, serius-tidak serius.
- c. Dimensi temporal, adanya suatu pesan khusus yang sesuai dengan rangkaian peristiwa komunikasi.

Tiga dimensi konteks ini saling berkaitan dan juga saling mempengaruhi satu sama lain. Misalnya suhu di ruangan semakin panas (perubahan dimensi fisik) membuat orang-orang di ruangan tersebut menjadi gelisah dan tidak nyaman (dimensi psikologis).

8. Bidang pengalaman (*field of experience*)

Bidang pengalaman merupakan faktor penting dalam komunikasi. Komunikasi akan semakin efektif apabila para pelaku mempunyai bidang pengalaman yang sama. Sebaliknya, komunikasi akan menjadi sulit jika para pelakunya mempunyai bidang pengalaman yang tidak sama.

9. Efek

Proses komunikasi selalu mempunyai berbagai akibat, Baik positif maupun negatif pada salah satu atau keduanya.

2.4 Bentuk Komunikasi Antarpribadi

Bentuk-bentuk komunikasi antar pribadi menurut Hardjana (2003: 98), meliputi percakapan, dialog, berbagi pengalaman, wawancara dan konseling. Adapun pembahasannya sebagai berikut:

1. Percakapan

Percakapan merupakan kegiatan yang terjadi dimana-mana dan dilakukan oleh manusia segala umur. Percakapan adalah pembicaraan secara lisan antara dua orang atau lebih dimana mereka saling mengungkapkan dan menanggapi perasaan, pikiran serta gagasan. Percakapan merupakan dua tindakan dari dua pihak yang saling melengkapi. Pihak yang satu menyampaikan dan pihak yang lain menerima isi pembicaraan, dan kegiatan ini silih berganti dari awal ketika percakapan dimulai sampai akhir ketika percakapan diakhiri. Melalui percakapan, orang-orang yang terlibat saling menunjukkan minat, memberi salam, bertukar kabar, memberi simpati, meyakinkan, berbicara tentang bisnis, atau sekedar bergembira omong kosong dan bergosip ria. Percakapan merupakan bentuk komunikasi antarpribadi yang paling besar.

2. Dialog

Dialog berasal dari kata Yunani *dia* yang berarti antara, bersama, dan *legein* yang berarti berbicara, bercakap-cakap bertukar pikiran dan gagasan. Maka, secara harfiah *dialogos* atau dialog adalah berbicara, bercakap-cakap, bertukar pikiran dan gagasan bersama. Dialog bukanlah transaksi tawar-menawar tentang sesuatu untuk mencapai kesepakatan. Dialog juga bukan konfrontasi dimana pihak yang satu mempersoalkan sesuatu dan pihak yang lain memberi pertanggung jawaban. Dialog juga bukan suatu adu pendapat lain. Dialog adalah percakapan dengan maksud untuk saling mengerti, memahami, menerima, hidup damai dan bekerja sama untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam dialog, pihak-pihak yang terlibat saling menyampaikan informasi, data, fakta, pemikiran, gagasan, pendapat dan saling berusaha mempertimbangkan, memahami dan menerima dan dalam dialog tidak ada monopoli pembicaraan dan kebenaran, yang ada adalah berbagi dan bertukar informasi dan gagasan. Dari dialog diharapkan terbentuknya saling

pengertian dan pemahaman bersama yang lebih luas dan mendalam tentang hal yang menjadi bahan dialog.

3. Berbagi Pengalaman Hidup

Komunikasi antarpribadi dengan dua orang lain dapat dilakukan dengan berbagi pengalaman hidup. Dalam komunikasi antarpribadi, orang tidak hanya dapat saling bertukar informasi dan pikiran, membahas masalah, memecahkan masalah dan mengambil keputusan atasnya, tetapi juga berbagi pengalaman. Berbagi pengalaman, berbagi *experience*, dan berbagi pengalaman hidup adalah pembicaraan antar dua orang atau lebih, dimana para pesertanya saling menyampaikan apa yang telah mereka alami dalam hal yang menjadi bahan pembicaraan. Tujuannya adalah untuk masing-masing guna memperkaya hidup pribadi.

4. Wawancara

Wawancara merupakan istilah terjemahan dari Inggris, *interview*, kata itu sendiri berawal dari bahasa Perancis *entrevoir*. *Entre* berarti antar atau diantara, saling, bersama-sama. *Voir* berarti melihat, mengetahui, mengerti. Maka secara harfiah wawancara atau *interview* berarti saling bersama, atau bertemu untuk melihat bersama-sama. Dalam komunikasi, wawancara merupakan sesuatu bentuk komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam wawancara pihak-pihak yang diwawancarai dan yang mewawancarai terlibat proses kontak dan pertukaran informasi. Selama wawancara pihak yang diwawancarai dan mewawancarai terlibat dalam percakapan dengan saling berbicara, mendengar dan menjawab. Kontak antara orang diwawancarai dapat langsung berhadapan muka atau jarak jauh seperti dalam wawancara jarakjauh melalui televisi. Pembicaraan dalam wawancara mempunyai tujuan yang lebih jauh daripada percakapan biasa karena mempunyai makna yang melebihi maksud percakapan biasa. Pembicaraan itu bolak-balik antara orang yang mewawancarai dan yang diwawancarai, pertanyaan diajukan dan dijawab secara bergantian dengan maksud menggali topik yang disepakati untuk dibahas guna mencapai tujuan yang direncanakan untuk wawancara itu.

5. Konseling

Bentuk komunikasi antar pribadi lain yang banyak digunakan adalah konseling. Bentuk komunikasi antar pribadi ini banyak dipergunakm didunia pendidikan, perusahaan atau masyarakat, misalnya konseling perkawinan. Komunikasi antar pribadi dapat digunakan untuk konseling, pada pokoknya konseling merupakan usaha dari pihak konselor, yaitu orang yang membantu untuk menjernihkan masalah orang lain yang menemukan cara-cara yang tepat dan dalam menemukan cara yang paling tepat untuk melaksanakan keputusan itu.

2.5 Pendekatan Humanistik Devito

Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (DeVito, 1997:23). Melalui komunikasi antar pribadi kita berinteraksi dengan orang lain, mengenal mereka dan diri kita sendiri, dan mengungkapkan diri kita dengan orang lain.

Menurut DeVito (2011), aspek dari komunikasi antar pribadi dari sudut pandang humanistic mempertimbangkan lima kualitas umum. Kelima kualitas umum tersebut sangat tepat bila digunakan untuk menganalisis komunikasi antar pribadi yang terjadi dalam metode komunikasi antara atasan dengan bawahan sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi antar pribadi itu sendiri. Adapun pertimbangan tersebut terdiri dari: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima kualitas umum tersebut akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut:

- a. Keterbukaan (*openness*), yaitu merupakan sikap bisa menerima masukan dari orang lain, seta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang tersebut, sehingga ada ketersediaan membuka diri untuk mengungkapkan informasi dan kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antar pribadi yaitu sebagai berikut:
 1. Komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya

berinteraksi.

2. Mengacu kepada kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang.
 3. Menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang seseorang lontarkan
- b. Empati (*empathy*), merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya ia menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang dialami orang lain, dapat merasakan yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain melalui kaca mata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Seseorang dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal (melalui ekspresi wajah atau gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi yang terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh, perhatian, kedekatan fisik, serta sentuhan atau belaian yang sepantasnya).
 - c. Dukungan (*supportiveness*), merupakan hubungan antar pribadi yang mana setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan demikian keinginan atau Hasrat yang ada dimotivasi untuk membantu seseorang agar lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan.
 - d. Rasa Positif (*positiveness*), ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Perasaan positif ini dapat ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama. Rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk tidak curiga atau prasangka yang mengganggu jalannya interaksi keduanya.
 - e. Kesetaraan (*equality*), ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, saling memerlukan, serta Susana komunikasi akrab dan nyaman.

2.6 Teori DeVito

Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (DeVito, 1997:23). Melalui komunikasi antarpribadi, kita berinteraksi dengan orang lain, mengenal mereka dan diri kita sendiri, dan mengungkapkan diri kita dengan orang lain.

DeVito mendefinisikan komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. *As communication that takes places between two persons who has clearly established relationship, the people are in some way "connected". Would this include what takes place between a son anf his father, twi sisters, a teacher and student, two lovers, two friends, and so on.* (DeVito,1992:11).

Menurut DeVito dalam Suranto AW (2011;82) mengemukakan terdapat lima sikap positif yang harus dipersiapkan dalam komunikasi antarpribadi yaitu:

1. Keterbukaan (openess), yaitu merupakan sikap bisa menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang tersebut, sehingga ada ketersediaan membuka diri untuk mengungkapkan informasi dan kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi yaitu sebagai berikut:
 - a. Komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi.
 - b. Mengacu kepada kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan.
 - c. Menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang seseorang lontarkan adalah memang miliknya dan orang tersebut bertanggung jawab atasnya.
2. Empati (empathy), merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya ia menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang dialami orang

lain, dapat merasakan yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain melalui kaca mata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Seseorang dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal (melalui ekspresi wajah atau gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi yang terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh penuh perhatian, kedekatan fisik, serta sentuhan atau belaian yang sepantasnya).

3. Dukungan (*supportiveness*), merupakan hubungan antarpribadi yang mana setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan demikian keinginan atau hasrat yang ada dimotivasi untuk membantu seseorang agar lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan.
4. Rasa positif (*positiveness*), ditujukan dalam bentuk sikap dan perilaku. Perasaan positif ini dapat ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berfikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama. Rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk tidak curiga atau prasangka yang mengganggu jalannya interaksi keduanya.
5. Kesetaraan (*equality*), ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain. Kesetaraan meliputi penempatan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, saling memerlukan, serta suasana komunikasi akrab dan nyaman.

Alasan pemilihan teori ini adalah karena teori DeVito terdapat elemen penting yang tidak ada dalam teori lain, yaitu lima poin ciri komunikasi antarpribadi yang baik. Hal tersebut dapat membantu kajian penelitian mengenai komunikasi antarpribadi atasan dan bawahan.

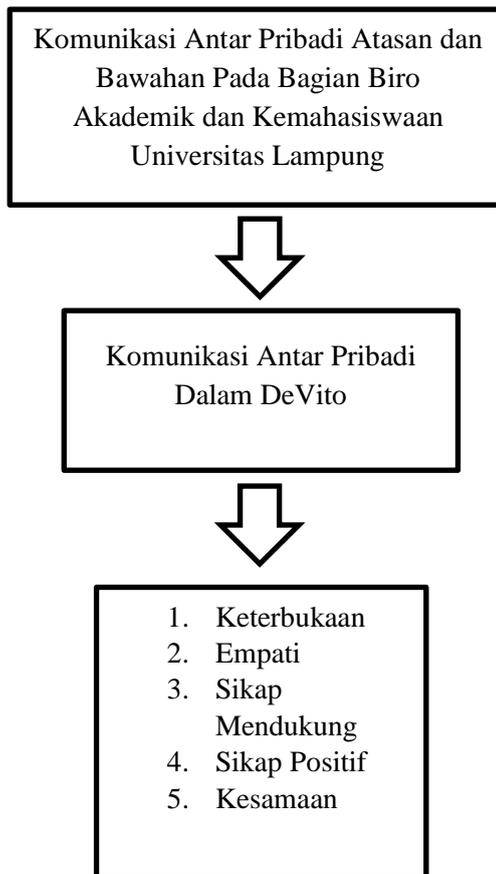
2.7 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori DeVito karena pada teori ini membahas bagaimana proses komunikasi antarpribadi. Hubungan antarpribadi merupakan hal yang hidup dan dinamis. Hubungan ini selalu berkembang (DeVito,2011:250).

Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang paling efektif dalam kehidupan sehari-hari saat berinteraksi dengan orang lain. Dalam hal ini atasan di biro akademik dan kemahasiswaan universitas lampung lebih mendominasi sebagai komunikator dengan bawahan. Atasan memberikan arahan, memberikan bimbingan, mengajari banyak hal untuk menunjang kinerja masing-masing bawahan. Dalam melakukan tugasnya sebagai atasan, interaksi antara atasan dan bawahan dilakukan secara tatap muka. Artinya dalam proses komunikasi antara atasan dan bawahan mendominasi komunikasi antarpribadi di setiap kegiatannya karena komunikasi antarpribadi sebagai bidang ilmu dalam penelitian merupakan komunikasi yang paling efektif dari bentuk komunikasi lainnya.

Dari penuturan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpribadi atasan dan bawahan di biro akademik dan kemahasiswaan universitas lampung dengan menerapkan ancangan humanistik (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan).

Dengan demikian untuk lebih jelasnya, maka bagan kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy J, 2005:5).

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya dan dalam peristilahannya.

Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, dan pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisa dan interpretasi data yang diteliti pada masa sekarang. Tipe penelitian ini dianggap sangat relevan untuk dipakai karena menggambarkan keadaan objek yang ada pada masa sekarang secara kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian.

Penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan secara jelas dan factual tentang komunikasi antarpribadi atasan dan bawahan di biro akademik dan kemahasiswaan Universitas Lampung.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian melalui pendekatan deskriptif dimana dalam penelitian yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan mengenai komunikasi antarpribadi atasan dan bawahan di biro akademik dan kemahasiswaan Universitas Lampung.

Bogdan dan Taylor (2009:27) mendefinisikan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang lain/perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berusaha melihat kebenaran tersebut, tidak selalu dapat dan cukup didapat dengan melihat sesuatu yang nyata, akan tetapi kadang kala perlu pula melihat sesuatu yang bersifat tersembunyi, dan harus melacaknya lebih jauh ke balik sesuatu yang nyata tersebut.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif adalah pokok persoalan yang hendak diteliti, mengandung penjelasan mengenai dimensi-dimensi yang menjadi pusat perhatian dan hal yang kelak dibahas secara mendalam dan tuntas (Bungin, 2003:41). Adapun fokus dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimanakah komunikasi antarpribadi atasan dan bawahan di biro akademik dan kemahasiswaan Universitas Lampung pada aspek:

1. Keterbukaan

Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menciptakan komunikasi antar pribadi yang efektif. Keterbukaan yang ditekankan disini ialah komunikasi dua arah, pimpinan harus terbuka terhadap bawahan, tidak mudah marah dan ramah.

2. Empati

Dalam point ini, pimpinan bisa memahami apa yang ditanyakan atau dikeluhkan oleh bawahan, dalam membangun komunikasi tidak kaku.

3. Sikap mendukung

Sikap mendukung terlihat bagaimana seorang pimpinan melakukan dukungan terhadap bawahan dalam menyelesaikan permasalahan. Parameter

sikap mendukung dapat diperlihatkan dengan bersikap (1) menciptakan suasana yang kondusif (2) pesan yang disampaikan pimpinan bersifat persuasif.

4. Sikap Positif

Rasa positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk mengatasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang diterima. Bagaimana seorang pimpinan menghargai ide-ide yang berasal dari bawahan, tidak mematikan semangat, mendukung dalam menghadapi masalah.

5. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan perasaan sama dengan orang lain, walaupun terdapat perbedaan latar belakang, kemampuan tertentu juga boleh berbeda, status berbeda tetapi tetap memperlakukan lawan bicara secara horizontal dan demokratis. Dengan begitu sebagai seorang komunikator pimpinan tidak kakud mau membaur terhadap bawahan, bercanda pada saat tertentu, walaupun sebagai pimpinan ada Batasan tertentu yang tidak bisa ditinggalkan.

3.4 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terbagi atas dua jenis:

1. Data Primer

Data primer berupa data utama dalam penelitian. Pada penelitian ini data primer diperoleh dengan cara menggali dan mengumpulkan informasi dari informan yang dianggap mengetahui segala permasalahannya yang akan diteliti. Data primer merupakan sumber data utama dalam mengumpulkan informasi untuk kelengkapan hasil penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini data yang didapat dari berbagai sumber lainnya yang dianggap mendukung penelitian (buku, artikel, internet, dan lain-lain).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal penting dan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016:224). Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif. Data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas, dan spesifik. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. mendalam. Data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahapan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Metode ini untuk mendukung serta melengkapi data di lapangan dengan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke lokasi objek penelitian dan peneliti ikut terjun langsung pada saat proses komunikasi dilakukan. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan observasi atau pengamatan terhadap kegiatan-kegiatan di biro akademik dan kemahasiswaan Universitas Lampung.

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab kepada informan yang ditentukan, yang berhadapan

langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan permasalahan penelitian. Dalam rangka pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur untuk mendapatkan keterangan-keterangan atau pendirian secara lisan dari informan. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti adalah dengan cara mencatat hasil wawancara, merekam, dalam bentuk suara berdasarkan pedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sehubungan dengan pertanyaan penelitian. Wawancara ini dilakukan beberapa kali sesuai dengan keperluan peneliti yang berkaitan dengan kejelasan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis baik catatan peristiwa yang sudah berlalu ataupun yang sedang terjadi. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono,2016:240). Dokumentasi yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, dan arsip-arsip dokumentasi selama proses wawancara dan observasi dilaksanakan saat peneliti melakukan penelitian turun lapangan atau observasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Teknik analisis data kualitatif, dengan melakukan analisis secara intensif terhadap data yang telah diperoleh dilapangan berupa kata-kata. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data, kemudian hasilnya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaksi Miles dan Huberman dalam Sugiono (2016:91). Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data penelitian ini adalah:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, karena data yang diperoleh dari lapangan banyak dan tidak semua digunakan. Reduksi menyaring mana data yang dibutuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya pelengkap saja. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, data display merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, table, matrik, dan grafik, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart*, dan sejenisnya dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

3. Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing*) / Verifikasi (*Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, simpulan akhir yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau pendekatan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi antarpribadi antara atasan dan bawahan di biro akademik dan kemahasiswaan universitas lampung berlangsung baik karena telah mampu menciptakan kinerja yang baik dan telah mampu menciptakan kinerja yang baik. Hal ini terbukti dengan tupoksi telah berjalan dengan baik seperti, pada pembuatan kartu tanda mahasiswa pengganti yang harus diselesaikan selama 3 hari. Pelaksanaan wisuda yang dilaksanakan setiap 2 bulan secara tepat waktu yang prosesnya sangat rumit dan harus tepat waktu, dan setiap ada pelayanan siakadu yang bermasalah penanganannya secara langsung dan tepat waktu sebagai mana yang ada di tugas pokok dan fungsi.

Kontribusi keilmuan yang penulis temukan, semakin menegaskan bahwa kajian komunikasi dengan khususnya paradigma DeVito sangat bermanfaat dalam kehidupan sosial yang dalam hal ini dengan pendekatan lima diksi tersebut dalam membangun hubungan atasan dan bawahan cukup baik yang pada akhirnya menciptakan kinerja yang baik pula. Adapun aspek yang paling besar adalah aspek keterbukaan dan aspek sikap mendukung adalah aspek yang paling mendominasi tingkat keberhasilan komunikasi antarpribadi antara atasan dan bawahan di biro akademik dan kemahasiswaan universitas lampung.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Komunikasi Antarpribadi Atasan dan Bawahan di Biro Akademik Dan Kemahasiswaan Universitas Lampung terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai saran, yaitu:

1. Kepada Pimpinan

Pimpinan diharapkan mampu lebih meningkatkan kesetaraan antara karyawan dan membangun keakraban di lingkungan kerja serta bisa bukan hanya secara formal tetapi bisa pula dengan cara non formal yang ada di biro akademik dan kemahasiswaan.

2. Kepada Karyawan

Karyawan diharapkan memiliki kesadaran dan meningkatkan tingkat kedisiplinan agar kinerjanya semakin baik karena pengamatan penulis ada bawahan yang kurang dalam kedisiplinannya tetapi sudah menyadari untuk kearah yang lebih disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Supratiknya.1995. *Tinjauan Psikologi Komunikasi Antar Pribadi*, Yogyakarta: Kanisus.
- Afrizal. 2015. *“Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu”*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Agus M, Hardjana.2003. *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta:Kanisius.
- Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-Anees. 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Bogdan, Robert dan Steven Taylor. 2009. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bungin, Burhan. 2017. *“Metodelogi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer”*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Corry, Andy. 2021. *Budaya Organisasi dan Akademik Sebagai Suatu Legacy: Tiga Periode Kepemimpinan Universitas Lampung 1998-2019*. Yayasan Petualang Literasi.
- Corry, Andy. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Bagi Mahasiswa Ilmu Komunikasi di Provinsi Lampung*. Petualang Literasi.

- Daniels, Tom D, Spiker, Barry K, Papa, Michael J. 1997. *Perspective on Organizational Communication 4th Ed.* USA: McGraw-Hill
- DeVito, A. Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang: Karisma.
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Prakte*. Bandung:PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Gibson, dkk. 1987. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Kelima*, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga, Jakarta.
- Hardjana, Andre. 2000. "*Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*", Grasindo, Jakarta.
- Hardjana, Andre. 2015. "*Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*", Kompas, Jakarta.
- Hasrullah. 2013. "*Beragam Perspektif Ilmu Komunikasi*", Jakarta, Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. "*Teknik Praktis: Riset Komunikasi*", Jakarta, Kencana.
- Lexy J. Moleong. 2005. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Littlejohn, Stephen W Littlejohn dan Karen A Foss. 2009. *Teori Komunikasi, Theories of Human Communication*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Humanika
- Martono, Nanang. 2016. "*Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci*", Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Masmuh. Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Malang : UMM Press.
- Muhammad, Arni. 2014. "*Komunikasi Organisasi*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2001. "*Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*", Jakarta, Rosakarya.

- Pace, R. Wayne dan Faules, Don F. 1998. “*Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*”, terjemahan Deddy Mulyana, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terj. Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja RosdaKarya
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Severin, Werner & James W Tankard. 2005. *Teori Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT.Alfabet.22