

# **SISTEM KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PIMPINAN DAN BAWAHAN DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA PEGAWAI DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

Sofia<sup>1</sup>, Suwardi Lubis<sup>2</sup>, Irene Silviani<sup>3</sup>  
Universitas Darma Agung

## **ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini bahwa masih rendahnya prestasi kerja pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara. Banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai salah satunya adalah penerapan komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana Sistem Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Bawahan dan untuk menganalisis pengaruh Sistem Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Bawahan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma *post-positivisme* yaitu paradigma yang menganggap manusia tidak dapat selalu benar dalam memandang sebuah realitas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu observasi, wawancara dan analisis dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian bahwa sistem komunikasi interpersonal yang terjadi antara pimpinan-bawahan yaitu, sistem komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal berjalan dalam bentuk komunikasi instruksi tugas dan berjalan dengan baik. Hal ini dapat diketahui melalui jumlah volume interaksi, dan orientasi organisasi yang menekankan kepada pekerjaan. Komunikasi informal berjalan dalam bentuk komunikasi hubungan sosial dan berjalan dengan baik. Hal ini dapat diketahui melalui komunikasi persuasif yang dikembangkan oleh atasan terhadap bawahan. Prestasi kinerja pegawai dikategorikan baik. Hal ini dapat diketahui dari disiplin pegawai yang tinggi, kemampuan pegawai melaksanakan tugas pokok dan fungsi, serta para pegawai mampu mengerjakan tugas yang didelegasikan kepada mereka.

Kata Kunci: Sistem Komunikasi Interpersonal, Prestasi Kerja

## **1. PENDAHULUAN**

Instansi atau lembaga merupakan arena bagi beberapa orang untuk mengembangkan tujuan tertentu guna tercapainya visi misi instansi tersebut. Dalam sebuah instansi terdapat beberapa elemen yang ada di dalamnya seperti visi misi, tujuan, sumber daya manusia yang di mana satu sama lainnya saling mempengaruhi. Dalam hal ini, sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam membawa instansi akan maju dan berkembang sesuai dengan visi misi yang telah dirancang. Maka dari itu, pegawai dalam hal ini perlu meningkatkan produktivitas kerja guna mencapai tujuan tersebut. Dalam meningkatkan

n produktivitas kinerja pegawai, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi di dalamnya baik dilihat dari segi tugas secara tugas pokoknya maupun dalam bentuk sosial, di mana adanya sinergitas satu sama lain untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan yang ada di sebuah instansi. Namun pada faktanya, kinerja pegawai saat ini semakin rendah dengan munculnya berbagai fenomena yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai rendah dikarenakan kurangnya ada komunikasi antara pimpinan dan bawahan (pegawai) di sebuah instansi tersebut.

Komunikasi berperan penting dalam pengelolaan sumber daya

manusia yang ada di dalamnya. Instansi akan dikatakan baik dapat dilihat dari bagaimana sumber daya manusia yang ada di dalamnya itu berkomunikasi dengan baik, namun sebaliknya instansi akan dikatakan kurang baik ketika sumber daya manusia yang ada di dalamnya kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang baik. Bahwa komunikasi sangat penting karena komunikasi dapat berdampak pada beberapa aspek dalam sebuah instansi.

Interaksi antara pimpinan dan bawahan dalam suatu organisasi atau lembaga memerlukan komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal dan informal dapat dilaksanakan pada hubungan komunikasi interpersonal, yaitu hubungan komunikasi yang terdiri dari dua orang atau lebih yang saling tergantung satu sama lain dan menggunakan pola interaksi yang konsisten.

Komunikasi interpersonal diyakini sebagai bentuk komunikasi yang paling efektif untuk mengubah sikap dan perilaku individu dalam organisasi. Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian informasi antara seseorang dan setidaknya satu orang lain atau, lebih umum, antara dua orang yang umpan balik langsungnya dapat ditentukan (Arni, 2016: 159). Oleh karena itu, komunikasi interpersonal antara pemimpin organisasi dan bawahan harus efektif. Karena efikasi komunikasi interpersonal diharapkan mampu menjaga motivasi dan semangat karyawan atau karyawan dengan memberikan penjelasan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka jika tidak sesuai dengan harapan.

Kegiatan komunikasi kantor selalu disertai dengan tujuan bersama

yang ingin dicapai oleh organisasi dan masyarakat. Dalam konteks komunikasi organisasi, budaya komunikasi harus dilihat dari berbagai perspektif. Komunikasi antara atasan dan bawahan terdiri dari sisi pertama. Sisi kedua adalah interaksi antara dua karyawan. Aspek ketiga adalah hubungan antara karyawan dan atasan. Masing-masing komunikasi ini mengikuti struktur yang unik. Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi dua arah, komunikasi timbal balik, atau yang biasa disebut dengan komunikasi interpersonal; untuk itu diperlukan kerjasama yang diharapkan dapat mencapai tujuan, baik tujuan pribadi maupun kelompok guna mencapai tujuan organisasi.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua individu atau lebih, dengan kemampuan merespon pesan komunikator secara verbal dan nonverbal (Irene, 2020: 44). Menurut Pace (dalam Pierre 2022:1) komunikasi interpersonal mengacu pada praktik komunikasi tatap muka antara dua atau lebih individu. Hal ini memungkinkan komunikator untuk menyampaikan pesan secara langsung dan penerima untuk merespon secara bersamaan. Selain itu, Devito (2013:10) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi antar individu dimana seseorang berinteraksi secara langsung dengan orang lain. Komunikasi interpersonal melibatkan emosi, pertukaran informasi antar individu, dan interaksi ide.

Menurut Devito (2013: 17-20), ada empat prinsip dasar komunikasi: 1) Komunikasi adalah urutan

peristiwa yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Dalam hal ini, individu akan berpartisipasi dalam proses komunikasi bersama. 2) Prosedur komunikasi yang melibatkan komunikator, media yang digunakan, pesan yang dikirim, komunikasi, dan tanggapan komunikasi. 3) Simbol akan digunakan dalam proses komunikasi. Simbol dapat berupa kata-kata, gambar, atau visual, serta gerakan yang menyampaikan makna. 4) Dalam beberapa konteks, komunikasi dimungkinkan karena konteks, seperti latar belakang dan keadaan, dapat mempengaruhi makna pesan dan komunikator akan menafsirkan pesan tersebut.

Menurut Nasor (2016: 24) ada beberapa fungsi komunikasi interpersonal diantaranya: 1) Pengungkapan diri adalah dasar dari hubungan yang sehat antara dua individu. 2) Semakin kita menerima orang lain, semakin banyak orang akan menghargai kita. Akibatnya, dia akan terbuka untuk kita. 3) Orang yang mau membuka diri kepada orang lain cenderung memiliki ciri-ciri sebagai berikut: kompetensi, keterbukaan, ekstrovert, fleksibilitas, kemampuan beradaptasi, kecerdasan, yang merupakan bagian dari ciri-ciri individu yang dewasa dan puas. 4) Membuka diri terhadap orang lain adalah aspek mendasar dari hubungan yang memfasilitasi komunikasi yang erat dengan diri sendiri dan orang lain. 5) Karena mengungkapkan diri membutuhkan realisme, pengungkapan diri kita harus jujur, tulus, dan tulus.

## **2.2 Sistem Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi**

Menurut Hovland (dalam Akbar 2017: 1), ilmu komunikasi adalah perumusan sistematis dari prinsip-

prinsip transmisi informasi dan pembentukan opini dan sikap. Secara umum, komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman dari satu individu ke individu lainnya. Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi antara dua orang atau lebih dengan menggunakan media tatap muka langsung dimana pencetus dapat memberikan informasi secara langsung dan penerima dapat menerima informasi secara langsung dan merespon secara langsung. Dalam komunikasi interpersonal, informasi dapat berupa verbal atau nonverbal.

Komunikasi antar pribadi ini terdiri dari dua komponen utama: isi informasional dan penyampaian isi informasional secara verbal dan nonverbal. Kedua unsur ini harus diperhatikan secara matang terkait dengan keadaan dan kondisi pengirim dan penerima pesan. (siapa, mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dan bagaimana) Siapa mengatakan (komunikator), apa (pesan), kepada siapa (komunikan), melalui medium apa (media), dan bagaimana pengaruhnya terhadap penerima.

Menurut Laksana (2015:49), komunikasi intrapersonal memiliki enam tujuan, yaitu: 1) Mengenal diri sendiri dan orang lain. Komunikasi intrapersonal memberi kita kesempatan untuk berbicara tentang diri kita sendiri, di mana kita belajar bagaimana terbuka kepada orang lain dan bagaimana memahami nilai, sikap, dan perilaku orang lain. 2) Pengetahuan tentang dunia luar, yang memungkinkan kita memahami objek, peristiwa, dan orang-orang di sekitar kita. Komunikasi intrapersonal memiliki dampak yang signifikan terhadap nilai, sikap, keyakinan, dan perilaku kita. 3)

Menciptakan dan mempertahankan hubungan yang bermakna, dimana komunikasi intrapersonal yang kita lakukan memiliki banyak tujuan, diantaranya menciptakan dan memelihara hubungan yang positif dengan individu atau orang lain. 4) Hubungan ini dapat membantu kita dalam mengurangi kesepian dan ketegangan, serta meningkatkan harga diri kita sendiri. 5) Seseorang menghabiskan banyak waktu memanfaatkan komunikasi intrapersonal untuk mempengaruhi dan membujuk orang lain untuk mengadopsi sikap dan perilaku baru. 6) Bermain dan mencari hiburan, ada kejadian lucu yang merupakan usaha/aktivitas dalam mencari hiburan; ini dapat menciptakan lingkungan yang bebas dari keseriusan, ketegangan, dan kebosanan, antara lain.

### **2.3 Prestasi Kerja Pegawai**

Prestasi kerja adalah keterampilan yang diharapkan organisasi atau bisnis dari para pekerjanya untuk meningkatkan dan mempercepat sikap kerja perusahaan dan memenuhi tujuan organisasi atau perusahaan. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu usaha sesuai dengan wewenang dan tugasnya masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan dengan cara yang halal, tidak melanggar hukum, dan tidak melanggar moral atau etika (Rivai, 2013: 92). Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai melalui penerapan ilmu, keahlian, keikhlasan, dan waktu (Hasibuan, 2014: 94). Prestasi kerja merupakan hasil akhir dari pencapaian hasil kerja seorang pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas selama melaksanakan tugas-tugasnya sesuai

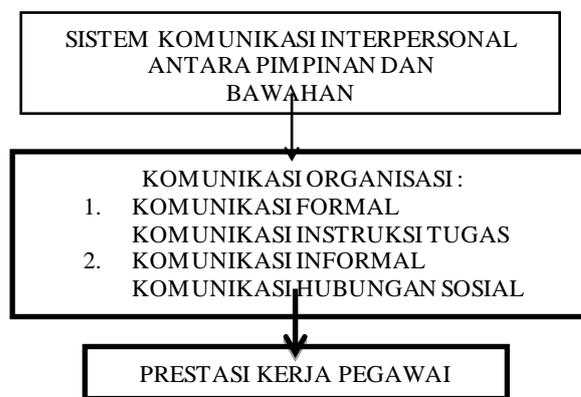
dengan yang dilimpahkan kepadanya (Mangkunegara, 2015:49). Dengan mempertimbangkan batasan-batasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan seorang karyawan dalam menghasilkan karya dihasilkan dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja mengungkapkan apakah upaya manajemen sumber daya manusia berhasil atau tidak. Penelitian tentang kinerja karyawan harus dilakukan jika kinerja pekerjaan di bawah standar atau tidak memenuhi tujuan perusahaan. Jika demikian, tindakan manajemen sumber daya manusia mungkin perlu dipertimbangkan.

Indikator Prestasi Kerja Pegawai, menurut Hasibuan (2014: 95-96), personel harus menyelesaikan tugas yang memberikan hasil yang sangat baik. Ukuran kinerja pekerjaan yang harus diperhitungkan meliputi: 1) Kejujuran, evaluasi kepatuhan karyawan dengan persyaratan hukum dan kinerja pekerjaan sesuai dengan instruksi. 2) Disiplin, evaluasi kepatuhan karyawan terhadap hukum yang berlaku dan pelaksanaan tugasnya sesuai dengan instruksi. 3) Kreatifitas, kemampuan karyawan dalam menghasilkan kreatifitas untuk menyelesaikan tugas dievaluasi oleh penilai kreatifitas. 4) Kolaborasi, evaluasi mengukur keinginan karyawan untuk berkolaborasi dan berinteraksi dengan pekerja lain untuk meningkatkan hasil kerja. 5) Kepemimpinan, penilai Kepemimpinan menilai kapasitas seseorang untuk memimpin, mempengaruhi, memiliki kepribadian yang kuat, dihormati dan bertanggung jawab, dan memiliki kemampuan untuk

menginspirasi orang lain atau bawahan untuk bekerja secara efisien. 6) Pengalaman, pengalaman memeriksa riwayat pekerjaan yang menunjukkan bakat atau bakat seseorang. 7) Inisiatif, penilai mengevaluasi kemampuan seseorang untuk berpikir secara mandiri dan menganalisis, mengevaluasi, mengembangkan, memberikan membenaran, menarik kesimpulan, dan membuat penilaian untuk mengatasi tantangan yang mereka

hadapi. 8) Kompetensi, penilai mengevaluasi bakat karyawan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan banyak komponen yang terlibat dalam membuat kebijakan dan mengelola keadaan. 9) Akuntabilitas, penilai mengevaluasi kapasitas karyawan untuk menerima akuntabilitas atas kebijakannya, produk kerja, penggunaan sumber daya dan infrastruktur, dan perilaku kerja.

Gambar 1: Kerangka Pemikiran



Komunikasi interpersonal adalah sebuah komunikasi atau proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Sistem komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dengan bawahan dalam penelitian ini menggunakan komunikasi organisasi, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Bahwa komunikasi formal menekankan pada komunikasi instruksi tugas. Sedangkan untuk komunikasi informal menekankan pada komunikasi hubungan sosial.

Sistem komunikasi instruksi tugas (komunikasi hubungan tugas). Jenis komunikasi yang digunakan adalah komunikasi vertikal atau formal. Komunikasi ini terbagi dua yaitu : 1) Komunikasi kebawah (*downward communication*), orientasi pesan komunikasi ini menyangkut hal pengarahan/bimbingan, kedisiplin

an, teguran, penilaian dan evaluasi. 2) Komunikasi ke atas (*upward communication*), orientasi pesan dalam komunikasi ini antara lain: mengenai pekerjaan kantor, laporan, saran/usul dan keluhan. Kedua, sistem komunikasi Hubungan sosial (hubungan manusia). Hal ini dapat diketahui melalui komunikasi persuasif yang dikembangkan oleh atasan terhadap individu-individu anggota organisasi, kelompok dan para khalayak atau masyarakat luas.

Sistem Komunikasi hubungan sosial yang dilakukan oleh pimpinan adalah bertujuan untuk menyebarkan berbagai macam informasi, penggiatan persuasi, pelayanan terhadap khalayak dalam organisasi

maupun khalayak diluar organisasi dengan tujuan agar terbinanya hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan, antara atasan dengan kelompok organisasi, maupun antara atasan (organisasi) dengan khalayak di luar organisasi. Dengan kata lain, komunikasi hubungan sosial yang dijalankan oleh atasan (organisasi) adalah bertujuan untuk pencitraan diri dan organisasi kepada anggota organisasi maupun kepada orang diluar organisasi atau khalayak.

Prestasi kerja pegawai terkait dengan implementasi aspek kualitas pegawai, yaitu: 1) Dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi masing- masing seksi. 2) Mampu mengerjakan pekerjaan yang di delegasikan kepada bawahan.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, yang melibatkan menjelaskan temuan dan mencari gambaran umum dari sebuah skenario. Creswell, yang sudut pandangnya dikutip oleh Heru Basuki, menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami masalah manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan dalam kata-kata melaporkan pandangan terperinci yang diperoleh dari sumber informasi, dan dilakukan dalam latar yang alami. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam Sumatera Utara.

Paradigma postpositivisme digunakan dalam metodologi penelitian. Paradigma ini menekankan hasil atau dampak dari suatu peristiwa. Isu- isu yang diteliti dengan menggunakan paradigma postpositivis akan mengungkap

faktor-faktor yang mempengaruhi dampak atau hasil suatu peristiwa. Paradigma ini juga akan memecah studi menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan lebih mudah dikelola untuk verifikasi. Oleh karena itu, peneliti akan mengumpulkan teori untuk penelitian ini, mengumpulkan data untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis, kemudian menulis ulang bagian penting dan melakukan lebih banyak pengujian. Dalam penelitian ini, informan adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai topik skripsi. Pemilihan informan purposive adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini, dimana informan dipilih tergantung pada tujuan investigasi.

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yang dimaksud adalah berupa hasil wawancara mendalam (*depth interview*) dan observasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumentasi yang dimiliki, bahan-bahan bacaan, Jurnal, majalah, surat kabar, dan buku-buku yang relevan dengan penelitian ini yang dapat dipertanggung jawabkan kredibilitasnya secara ilmiah.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah ditampilkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU memiliki beberapa ciri, yaitu: 1) Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU bersifat dialogis, yaitu terjadi pertukaran informasi, ide, emosi, dan *feedback* antara kedua pihak secara saling balas. Ciri ini sesuai dengan definisi

komunikasi interpersonal yang diungkapkan oleh DeVito (2013: 5), yaitu: Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang saling berinteraksi sebagai individu-individu yang unik. 2) Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU bersifat resmi dan tidak resmi, yaitu terjadi dalam situasi yang formal dan informal, seperti pertemuan, laporan, diskusi kelompok, atau percakapan ringan. Ciri ini sesuai dengan tipe-tipe komunikasi interpersonal dalam organisasi yang diungkapkan oleh Anisa (2015: 3-4), yaitu: komunikasi interpersonal dalam organisasi dapat dibedakan menjadi empat tipe, yaitu komunikasi vertikal (antara atasan dan bawahan), komunikasi horizontal (antara rekan sekerja), komunikasi formal (sesuai dengan struktur organisasi), dan komunikasi informal (sesuai dengan hubungan pribadi).

3) Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU bersifat verbal dan nonverbal, yaitu menggunakan bahasa lisan, tulisan, atau tanda-tanda lain, seperti mimik wajah, gerak badan, atau intonasi suara. Ciri ini sesuai dengan teori komunikasi verbal dan nonverbal yang diungkapkan oleh (Irene, 2020: 44), yaitu : komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa lisan atau tulisan sebagai alat untuk menyampaikan pesan. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan tanda-tanda lain selain bahasa lisan atau tulisan, seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, kontak mata, atau nada suara. 4) Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU bersifat langsung dan tidak langsung, yaitu terjadi secara *face to*

*face* atau melalui media komunikasi elektronik, seperti email, telepon, pesan singkat, atau media sosial. Ciri ini sesuai dengan teori komunikasi langsung dan tidak langsung yang diungkapkan oleh Lestari dan Yunadi (2018:4), yaitu: komunikasi langsung adalah komunikasi yang terjadi secara *face to face* antara pengirim dan penerima pesan tanpa perantara media lain. Komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang terjadi melalui media lain selain *face to face*, seperti email, telepon, pesan singkat, atau media sosial.

Selain itu, dapat diketahui juga bahwa sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: 1) Faktor individu, yaitu karakteristik pribadi dari pimpinan dan bawahan yang terlibat dalam komunikasi interpersonal, seperti persepsi, pandangan, gaya komunikasi, sikap, emosi, motivasi, atau kepercayaan diri. Faktor ini sesuai dengan teori faktor-faktor yang berkaitan dengan pengirim pesan (*sender factors*) dan penerima pesan (*receiver factors*) yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang diungkapkan oleh Corrie (2017:2), yaitu: Faktor-faktor yang berkaitan dengan pengirim pesan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan karakteristik pribadi dari orang yang menyampaikan pesan dalam komunikasi interpersonal. Faktor-faktor ini meliputi persepsi diri sendiri (*self-perception*), persepsi terhadap orang lain (*perception of others*), sikap (*attitudes*), emosi (*emotions*), motivasi (*motivation*), kepercayaan diri (*self-confidence*), gaya komunikasi (*communication style*), dan keterampilan komunikasi (*communication skills*).

2) Faktor organisasional, yaitu karakteristik dari organisasi FISIP UISU yang mempengaruhi proses komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan, seperti visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, struktur, budaya, atau iklim organisasi. Faktor ini sesuai dengan teori faktor-faktor yang berkaitan dengan karakteristik organisasi (*organizational characteristics*) yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam organisasi yang diungkapkan oleh (Purwanto, 2013: 49), yaitu: Faktor-faktor yang berkaitan dengan karakteristik organisasi adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan ciri-ciri dari organisasi yang mempengaruhi proses komunikasi interpersonal antara anggota organisasi. Faktor-faktor ini meliputi visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, struktur, budaya, iklim, norma, nilai-nilai, dan sistem-sistem organisasi.

3) Faktor situasional, yaitu karakteristik dari situasi atau kondisi yang menyertai komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU, seperti waktu, tempat, kesempatan, kebutuhan, atau masalah yang dihadapi. Faktor ini sesuai dengan teori faktor-faktor yang berkaitan dengan situasi (*situational factors*) yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang diungkapkan oleh Corrie (2017:10), yaitu: Faktor-faktor yang berkaitan dengan situasi adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan konteks atau latar belakang dari komunikasi interpersonal yang terjadi. Faktor-faktor ini meliputi waktu (*time*), tempat (*place*), kesempatan (*opportunity*), kebutuhan (*need*), dan masalah (*problem*).

Selanjutnya, dapat diketahui juga bahwa sistem komunikasi

interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai, yaitu: 1) Pengaruh positif, yaitu komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dan bawahan dapat meningkatkan rasa percaya diri, motivasi, loyalitas, kerjasama, kreativitas, inovasi, efisiensi, efektivitas, dan kualitas pekerjaan pegawai di FISIP UISU. Pengaruh ini sesuai dengan teori pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja pegawai yang diungkapkan oleh (Hasibuan, 2014: 94), yaitu: Komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai melalui empat mekanisme utama, yaitu memberikan informasi yang relevan dan akurat, memberikan umpan balik yang konstruktif dan tepat waktu, memberikan dukungan sosial dan emosional, dan memberikan pengakuan dan penghargaan.

Pengaruh ini juga sesuai dengan kutipan wawancara berikut: "Pengaruh komunikasi interpersonal saya dengan atasan saya terhadap prestasi kerja saya adalah positif. Komunikasi interpersonal yang baik dengan atasan saya membuat saya merasa lebih percaya diri, termotivasi, loyal, bekerja sama, kreatif, inovatif, efisien, efektif, dan berkualitas dalam menjalankan pekerjaan saya." (Effrida Rangkuti, S.Sos, staff Prodi Ilmu Komunikasi Fisip UISU, wawancara di Medan, tanggal 5 Juni 2022). 2) Pengaruh negatif, yaitu komunikasi interpersonal yang buruk antara pimpinan dan bawahan dapat menurunkan rasa percaya diri, motivasi, loyalitas, kerjasama, kreativitas, inovasi, efisiensi, efektivitas, dan kualitas pekerjaan pegawai di FISIP UISU. Pengaruh ini sesuai dengan teori pengaruh

komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja pegawai yang diungkapkan oleh (Mangkunegara, 2015: 49), yaitu: Komunikasi interpersonal yang buruk dapat menurunkan prestasi kerja pegawai dalam organisasi melalui tiga cara utama, yaitu menghambat pengambilan keputusan dan perencanaan organisasi, menghambat koordinasi dan kolaborasi antara unit-unit kerja atau fungsi-fungsi organisasi, dan menghambat pengendalian dan evaluasi kinerja organisasi.

Pengaruh ini juga sesuai dengan kutipan wawancara berikut: "Dampak dari komunikasi interpersonal yang kurang efektif antara saya dan atasan saya adalah negatif. Komunikasi interpersonal yang kurang efektif dengan atasan saya membuat saya merasa kurang percaya diri, termotivasi, loyal, bekerja sama, kreatif, inovatif, efisien, efektif, dan berkualitas dalam menjalankan pekerjaan saya." (Fitriyana Silalahi, S.Sos, Kasubag Akademik Fisip UISU, wawancara di Medan, tanggal 9 Juni 2022).

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU memiliki beberapa ciri, yaitu dialogis, resmi dan tidak resmi, verbal dan nonverbal, serta langsung dan tidak langsung. Sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu individu, organisasional, dan situasional. Sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU juga berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai, yaitu positif dan negatif. Ciri-ciri, faktor-faktor, dan pengaruh-pengaruh

tersebut sesuai dengan teori-teori yang relevan dan hasil-hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan, 1) Variabel individu, organisasi, dan situasional mempengaruhi sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU. Faktor-faktor tersebut sesuai dengan teori-teori yang bersangkutan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. 2) Secara positif dan negatif, sistem komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di FISIP UISU berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini konsisten dengan teori terkait mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Anggit Pamungkas, Khusnul Khotimah tahun 2022. Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kerja ASN BKPSDM Kabupaten Bayumas. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana>
- Anshari, H., H. Masjaya, & Amin<sup>3</sup>, H. J. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmiah EKonomika*, 13(2), 1–16. <https://journal.unbara.ac.id/i>

- [ndex.php/fe/article/view/62](https://doi.org/10.33376/ik.v3i2.234)  
1
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, 3(2), 192. <https://doi.org/10.33376/ik.v3i2.234>
- Aulia, A., Nasichah, N., Sauqiyah, A., & Nugraha, A. F. (2023). SISTEM KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM ORGANISASI LEMBAGA DAKWAH KAMPUS DI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA. Cross-border, 6(2), 987-993.
- Arni Muhammad. 2016. Komunikasi Organisasi. Edisi Kedua. Jakarta; Bumi Aksara
- AW Suranto. (2011). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Basuki, M. S. (2021). Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif. Media Sains Indonesia.
- Cangara, H. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Deddy, M. 2000. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosda Karya
- DeVito, J. A. (2013). The interpersonal communication book. Pearson Education.
- Deni Hidayat tahun 2012. Sistem Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan- Bawahan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Tenggara. <http://repository.uinsu.ac.id>
- Effendy, Onong Uchjana. 2017. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ernika, D. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda. *EJounal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 87–101. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/05/Jurnal\\_Desy\\_\(05-13-16-01-06-37\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/05/Jurnal_Desy_(05-13-16-01-06-37).pdf)
- Fahmi, Irham. 2018. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Hardjana. A.M. 2003. Komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal. Yogyakarta: Kanisius
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempat belas, Jakarta Penerbit: Bumi Aksara.
- Hardjana, A. M. (2003). Komunikasi intrapersonal dan interpersonal. Yogyakarta: Kanisius
- Irene Silviani, M. (2020). Komunikasi Organisasi (M. Dr. Irene Silviani (ed.)). Scopindo Media Pustaka.
- Judith Wira Satya Ambara tahun 2022. Analisis Strategi Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Pegawai pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.

- [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/26090/2/E022202002\\_tesis\\_03-01-2023](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/26090/2/E022202002_tesis_03-01-2023).
- Lexy J. Moleong. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revi, P. 410).
- Masmuh, Abdullah. (2013). Komunikasi Organisasi: Dalam Perspektif Teori dan Praktek. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Miftah Parid tahun 2020. Komunikasi Interpersonal antara Pendidik dan Peserta Didik dalam Pembelajaran Daring. <http://digilib.uin-suka.ac.id> > view > year > 2020.type.html
- Muhammad, Arni. 1995. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasor, M. (2016). Pemberdayaan masyarakat melalui komunikasi interpersonal. Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama, 11(1), 17-35.
- Nurudin. Sistem Komunikasi Indonesia. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Phil dan Astrid Susanto. 1992. Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek. Bandung: Mandar Maju.
- Purwanto, N. (2013). Psikologi Pendidikan. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Rachmawati, Enny. Y. Warella, dan Zaenal Hidayat. 2006. Pengaruh Motivasi Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Dialogue J IAKP. Vol. 3 No 1. <https://ejournal.undip.ac.id> > dialogue > article > view
- Rahayu, A. (2020). Komunikasi Interpersonal Pegawai Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang. Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, 3(2), 905-913.
- Rakhmat, Jalaluddin. Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistk. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984
- R. Wayne Pace Don F.Faules. 2018. Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan). PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sendjaja, S. Djuarsa. Teori Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka, 1994.
- Simamora, Henry. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sidiq, U., dan Choiri, M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Silviani, I. (2020). Komunikasi Organisasi. Scopindo Media Pustaka
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:
- Thoha, Miftah, 2015. Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.