

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

Terdapat bagian-bagian didalam kajian literatur sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian dari komunikasi itu sendiri, maka terlebih dahulu harus diketahui apa itu komunikasi? Secara etimologi (bahasa), kata “ komunikasi “ berasal dari bahasa inggris “*communication*” yang mempunyai akar kata dari bahasa latin “*comunicare*”. Kata “*comunicare*” sendiri memiliki tiga kemungkinan arti yaitu: (1)”*to make common*” atau membuat sesuatu menjadi umum, (2)”*cum+munus*” berarti saling memberi sesuatu sebagai hadiah, dan (3)”*cum+munire*” yaitu membangun pertahanan bersama.

Sedangkan secara *epistemologis* (istilah), terdapat ratusan uraian *eksplisit* (nyata) dan *implisit* (tersembunyi) untuk menggambarkan definisi komunikasi (Mufid.2007:1).

Menurut pendapat Widjaja (2000:30-38) unsur komunikasi antara lain:

a) Sumber

Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku, dan dokumen, ataupun sejenisnya

b) Kominikator

Dalam komunikasi, setiap orang ataupun kelompok dapat menyampaikan pesan-pesan komunikasi itu sebagai suatu proses, dimana komunikator dapat menjadi komunikan , dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator.

c) Pesan

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan dapat secara panjang lebar mengupas sebagai segi, namun inti pesan dari komunikasi akan selalu mengarah kepada tujuan akhir komunikasi.

d) *Chanel* /Saluran

Saluran adalah penyampaian pesan, biasa juga disebut dengan media

e) Komunikasi

Komunikasi dapat digolongkan dalam tiga jenis, yakni personal, kelompok, dan massa, dari segi sasarannya maka komunikasi ditujukan/diarahkan kedalam: komunikasi personal, komunikasi kelompok, komunikasi massa.

f) efek

Efek adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sifat dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan. Adapun sikap dan tingkah laku orang lain itu sesuai, maka itu berarti komunikasi itu berhasil, demikian juga sebaliknya.

Dari beragam definisi komunikasi, pada dasarnya dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi merupakan proses dimana individu dalam hubungan dengan orang lain. Kelompok, organisasi atau masyarakat merespon dan menciptakan pesan untuk berhubungan dengan lingkungan dan orang lain.
2. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, biasanya melalui sistem symbol yang berlaku umum, dengan kualitas bervariasi.
3. Komunikasi terjadi melalui banyak bentuk, mulai dari dua orang yang bercakap secara berhadap-hadapan, isyarat tangan, hingga pada pesan yang dikirim secara global keseluruh dunia melalui jaringan telekomunikasi.
4. Komunikasi adalah proses yang memungkinkan kita berinteraksi (bergaul) dengan orang lain. Tanda komunikasi kita tidak akan mungkin berbagi pengetahuan atau pengalaman dengan orang lain. Proses komunikasi dalam hal ini bisa melalui ucapan, tulisan, gerak tubuh dan penyiaran (Mufid, 2005:3).

Dalam kamus Bahasa Indonesia, komunikasi adalah hubungan, kontak. Sementara menurut Mequail dan Windhal (Dalam Ruslan. 2003: 90) komunikasi adalah pengiriman pesan, media saluran, pesan-pesan penerima dan terjadi hubungan antara pengirim dan penerima yang menimbulkan efek tertentu, atau

kaitannya dengan kegiatan komunikasi dan suatu hal dalam pengkaitan penyampaian pesan.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Komunikasi dalam definisi ini merupakan proses pengiriman pesan diantara dua orang atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*). Dalam definisi ini setiap komponen harus dipandang dan dijelaskan sebagai bagian –bagian yang terintegrasi dalam tindakan komunikasi antar pribadi (Widjaja, 2000:122)

Menurut Ubaedy (2008:13) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar dua orang atau lebih dimana masing-masing punya keterlibatan emosi personal, komitmen dalam menjalankan hubungan itu. Kita bisa melihatnya pada hubungan guru-murid, orangtua-anak, mitra bisnis, dan lain-lain. Jadi interpersonal itu adalah *involvement with* (ada keterlibatan) dan *commitment to* (ada komitmen).

Komunikasi antarpribadi *interpersonal* yang dimaksud disini adalah proses adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Menurut sifatnya komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni komunikasi Diadik (*Dyadic*

communication) dan komunikasi kelompok kecil (*small group communication*). Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. (Cangara, 2010:32-33)

Adapun bagian-bagian Komunikasi Interpersonal sebagai berikut:

a. Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, seorang komunikator menyandi suatu pesan (*message*) dan berkomunikasi mengawas isi pesan yang diterimanya tersebut. Dalam situasi yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*) umpan balik (*feedback*) atau tanggapan dari komunikasi dapat diketahui secara langsung oleh komunikator. Untuk itu seorang komunikator harus bisa dengan cepat serta

tanggap terhadap suatu pesan, sehingga keberhasilan sejak awal dapat dipelihara. (Cangara,2010:55-57)

b. Fungsi Dan Tujuan Komunikasi Interpersonal

Adapun fungsi komunikasi antarpribadi ialah berusaha meningkatkan hubungan insani (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta sebagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.

Komunikasi antarpribadi, dapat juga meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan-kemudahan dalam hidupnya karna memiliki banyak sahabat. Fungsi komunikasi interpersonal sebagai sarana informasi dalam penyampaian pesan, tidak lepas dari jalannya proses komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan (Cangara,2010:60-63)

c. Hambatan-Hambatan Komunikasi Interpersonal

Dalam proses komunikasi tidak lepas dari hambatan-hambatan yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi. Oleh karena itu seorang komunikator harus mampu dan jeli melihat hambatan sebelum melakukan komunikasi, hambatan itu bisa datang dari dalam diri komunikator ataupun dari luar komunikator itu sendiri.

Dalam berkomunikasi diperlukan keadaan sehat, apabila ada kekurangan baik fisik maupun non fisik diperlukan alat bantu sebagai penolong,

penjagaan pencegahan perlu dipelu diperhatikan dalam hal ini (Widjaja, 2000:60)

d. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat, perilaku seorang. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, Artinya arus balik terjadi langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga.

Karakteristik-karakteristik efektifitas komunikasi antarpribadi ini oleh Yoseph De Vito (1986) dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* dilihat dari 2 perspektif dalam (Widjaja, 2000:127-128), yaitu:

1. Perspektif humanistik, meliputi sifat-sifat:
 - a. Keterbukaan (*openness*) yaitu merupakan hal terbuka, perasaan toleransi serta merupakan landasan untuk berkomunikasi
 - b. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada peranan atau posisi orang lain
 - c. Kesamaan (*Equality*) yaitu mempunyai kesamaan di bidang pengalaman dianantara pelaku komunikasi.

2. Perspektif pragmatis meliputi sifat-sifat:

- a. Kebersamaan (*immediacy*) yaitu sikap kebersamaan ini dapat dikomunikasikan baik melalui komunikasi yang sifatnya verbal maupun non verbal
- b. Manajemen interaksi (*interaction management*) yaitu seseorang yang menginginkan komunikasi yang efektif akan mengontrol dan menjaga interaksi agar dapat memuaskan kedua belah pihak sehingga tidak seongpun merasa diabaikan.
- c. Perilaku ekspresif (*expressiveness*) memperlihatkan keterlibatan seseorang secara sungguh-sungguh dalam interaksi dengan orang lain.

3. Pimpinan

Paparan tentang pimpinannya umumnya merupakan suatu topic lengkap yang bisa di tempatkan dalam dalam berbagai lembaga ataupun organisasi.sampai dengan sekarang ini, banyak konsep pimpinan yang telah dikemukakan oleh para ahlinya.Namun demikian, sejauh ini kita mengalami kesulitan untuk memperoleh satu konsep tunggal yang memuaskan.Dalam arti bisa diterima oleh berbagai kalangan dengan merumuskan kenyataan semacam ini bisa dimengerti mengingat konsep konsep pimpinan yang ada seringkali mengandung pengertian yang sukar ditangkap, dan tidak jarang sekali bertentangan antara yang satu dengan yang lainnya.

Pimpinan pada dasarnya merupakan kepribadian yang bereaksi pada kondisi kondisi kelompok. Lebih jelas lagi ditegaskan, pimpinan tidak saja merupakan suatu kepribadian atau suatu gejala kelompok, akan tetapi

merupakan suatu proses sosial yang melibatkan sejumlah orang dalam kontak mental dimana seseorang mendominasi orang lain. Dalam mengelola orang lain, peran pimpinan adalah menyakinkan para pengikutnya bahwa mereka meningkatkan pertambahan performa, maka mereka akan menerima sejenis imbalan yang nyata, atau penambahan jaminan. Sesuai dengan itu maka dimensi dasar kepengikutan adalah keinginan untuk memperbaiki pekerjaan dan pengakuan serta keinginan agar terlindungi dari kegagalan (Timpe,2002:156-158)

1. Tipe-Tipe Pimpinan

Dalam setiap lembaga baik itu swasta ataupun pemerintah terdapat berbagai bentuk tipe-tipe pimpinan dalam melakukan tugasnya, tipe-tipe yang dilakukan oleh pemimpin terdapat berbagai bentuk tergantung pimpinan itu sendiri. Tipe-tipe ini merupakan untuk mempermudah dalam melakukan pelaksanaan kerja. Oleh karena seorang pemimpin harus mempunyai tipe tipe yang akan digunakan dalam kepemimpinanya.

Adapun tipe-tipe pimpinan dapat dijelaskan dalam (Timpe,2002:122-123) sebagai berikut:

a. Otokratis

Pimpinan otokratis membuat keputusan sendiri karena kekuasaan terpusatkan dalam diri satu orang. Ia memikul tanggung jawab dan

wewenang penuh. Pengawasan bersifat ketat langsung dan tepat. Keputusan dipaksakan dengan menggunakan imbalan dan kekhawatiran akan dihukum. Jika ada, maka komunikasi bersifat turun kebawah. bila wewenang dari pemimpin otokratis menjadi menekan bawahan merasa takut dan tidak pasti.

Pimpinan otoritas dapat menjadi otokrat kebabakan. Bawahan ditangani dengan efektif dan dapat diperoleh jaminan dan kepuasan. Otokrat yang kebabakan yang dapat memberikan perintah, memberikan pujian dan menuntut loyalitas bahkan dapat membuat bawahan merasa mereka sebenarnya ikut serta dalam membuat keputusan dalam membuat keputusan walaupun mereka mengerjakan apa yang dikehendaki atasan.

b. Demokratis

Pimpinan yang demokratis (partisipatif) berkonsultasi dengan kelompok mengenai masalah yang menarik perhatian mereka dan dimana mereka dapat menyumbang sesuatu. Komunikasi berjalan dengan lancar saran dibuat ke dua arah. Baik pujian maupun kritik digunakan, beberapa tanggung jawab membuat keputusan masih tetap masih tetap ada pada pimpinan

Bawahan ikut serta dalam penetapan saran dan pemecahan masalah. Keikutsertaan ini mendorong komitmen anggota pada

keputusan akhir. Pimpinan yang demokratis menciptakan situasi dimana individu dapat belajar, mampu memantau performa sendiri, memperkenalkan bawahan untuk menetapkan sasaran yang menantang, menyediakan kesempatan untuk meningkatkan metode kerja dan pertumbuhan pekerjaan serta mengakui pencapaian dan membantu pegawai belajar dari kesalahan.

c. Kendali bebas

Pimpinan penganut kendali bebas memberi kekuasaan kepada bawahan. Kelompok dapat mengembangkan sasarannya sendiri dan memecahkan masalahnya sendiri dan memecahkan masalahnya sendiri. Pengarahan tidak ada atau hanya sedikit. Gaya ini biasanya tidak berguna tetapi dapat menjadi efektif dalam kelompok profesional yang termotivasi tinggi.

2. Gaya pimpinan

Untuk menjadi seorang pemimpin tidaklah mudah, meskipun banyak yang beranggapan bahwa setiap orang yang dilahirkan untuk menjadi pemimpin, minimal bagi dirinya sendiri. Hal ini sering kita dengar adanya pemilihannya seorang figur untuk dijadikan pemimpin yang memenuhi syarat syarat untuk melakukan tugas sebagai pemimpin. Setiap pemimpin sudah pasti akan menjalankan kepemimpinan (*leadership*), sebagai manifestasi proses kerja sama rangka mencapai dalam rangka mencapai

tujuan kearah yang ditentukan dimana saja, baik didalam organisasi formal maupun non formal.

Salah satu factor yang paling menentukan bagi keberhasilan di dalam suatu organisasi adalah pimpinan, sejarah pertumbuhan peradaban manusia telah banyak membuktikan bahwa salah satu factor yang menentukan keberlangsungan kumpulan manusia bermasyarakat adalah lemah kuatnya ataupun efektif atau tidaknya pimpinan. Oleh karena itu mengherankan apabila masalah pimpinan kemudian menjadi isu sentral dari generasi ke generasi seseorang yang efektif harus memperhatikan dengan baik orang maupun reproduksi. Usahakanlah menciptakan iklim dimana orang dapat bekerja sama untuk mendapatkan hasil yang bermutu. Usahakan agar orang mengakui bahwa ada keterkaitan kuat antara kepuasaaan bekerja dan pencapaian pekerjaan. Gaya pimpinan yang efektif dalam (Timpe,2002:123-125) yaitu:

- a. Bersikap luwes, memilih tindakannya dari kisaran perilaku pimpinan
- b. Sadar mengenai dirinya, kelompok dan situasi. Dari semua itu dipertimbangkan sebelum memilih gaya kepemimpinan
- c. Memberitahu bawahan pengaruh mereka pada setiap persoalan dan bagaimana pimpinan akan menggunakan wewenangnya.
- d. Memakai pengawasan umum, bawahan mengerjakan terinci pekerjaan dalam batasan yang ditentukan

4. Pegawai (karyawan)

Pegawai/karyawan merupakan motor penggerak dari semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan/lembaga swasta ataupun pemerintah, tanpa kehadiran pegawai/tenaga kerja sebagai kerja sama manusia kegiatan di dalam lembaga atau perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik, walaupun tersedia sumber daya alam yang berlebihan. Untuk mencapai kemajuan perusahaan, suatu perusahaan harus mendapatkan pegawai/tenaga kerja yang sesuai dengan posisi yang ditawarkan oleh perusahaan.

Pegawai merupakan salah satu seorang yang berperan penting dalam suatu lembaga baik swasta dan pemerintah yang telah diangkat menjadi pemerintah yang telah diangkat dan menjadi tenaga kerja pada perusahaan swasta/pemerintah. Menurut pasal 1 UU No. 14 tahun 1969, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan didalam maupun diluar hubungan kerja, guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Definisi Operasional

- 1) komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung

(Muhammad, 2011:159). Komunikasi antarpribadi dalam definisi ini merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*). Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan menganalisis bagaimana peran komunikasi interpersonal yang terjadi di antara pimpinan supervisor PT.Dharma Pratama Sejati dengan melakukan wawancara, keikutsertaan peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini setiap komponen harus dipandang dan jelaskan sebagian yang terintegrasi dalam tindakan komunikasi antar pribadi yang dilakukan dengan maksud mengetahui bagaimana peran komunikasi pimpinannya di dalam memotivasi karyawan,

- 2) Pimpinan, pada dasarnya merupakan kepribadian yang bereaksi pada kondisi-kondisi kelompok. Lebih jelas lagi ditegaskan, pimpinan tidak saja merupakan suatu kepribadian atau suatu gejala kelompok, akan tetapi merupakan suatu proses sosial yang melibatkan sejumlah orang dalam kontak mental. Pimpinan yang dimaksud disini Bapak Rusdianto sebagai Plant Mgr, Bapak Budiman sebagai HSE SPV, Bapak Hengky Sebagai Operational Opr.SpV
- 3) Pegawai/karyawan, merupakan motor penggerak dari semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan/lembaga swasta maupun pemerintah. Tanpa kehadiran pegawai/tenaga kerja sebagai sumber daya manusia, kegiatan didalam lembaga atau perusahaan tidak dapat berjalan dengan

baik, walaupun tersedia sumber daya alam yang berlebihan. Untuk mencapai kemajuan perusahaan, suatu perusahaan harus dapat menentukan atau mendapatkan pegawai/tenaga kerja yang sesuai dengan posisi yang ditawarkan oleh perusahaan. Begitu juga dengan karyawan PT.Dharma Pratama Sejati, dimana dalam proses pemilihan pengisian jabatan harus memulai tes ketenagakerjaan dan setelah lulus maka harus diberikan pengarahan sehingga mampu untuk membawa perusahaan lebih maju dan berkembang, dan diberikan jabatan dan kedudukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pegawai yang dimaksud Disini Dasturi Bhalky Sebagai Operator.

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 3.1 Tabel Penelitian Terdahulu Yang Relevan

NO	Nama Penelitian dan Universitas	Judul Penelitian	Hasil Penelitian

1.	Mazieda Ulya Universitas bina nusantara jakarta	Pengaruh komunikasi Antarpribadi Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Komunikasi Bank Indonesia	Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi antarpribadi terhadap motivasi kerja karyawan departemen komunikasi Bank Indonesia pusat.
2	Udarto, Suwardi lubis, Paidi Hidayat (2009) STIE Harapan Medan	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap peningkatan Kinerja Karyawan PT.Westfalia Indonesia	<p>1. Komunikasi Interpersonal yang terjadi di perusahaan belum sesuai dengan harapan / keinginan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.</p> <p>2. Motivasi yang ada dalam perusahaan telah memadai sehingga mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan.</p> <p>3. Pemberian motivasi tanpa disertai komunikasi interpersonal yang baik menyebabkan karyawan tidak bertahan lama bekerja di dalam perusahaan.</p> <p>4. Berdasarkan hasil estimasi menunjukan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan motifasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan</p>
NO	Nama Penelitian dan Universitas	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Ronal Sukwadi dan Yonathan (2014). Universitas	Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja	Gaya kepemimpinan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan UKM sungkai adalah gaya kepemimpinan transformasional, dimana seorang pemimpin

<p>Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta</p>	<p>Karyawan UKM</p>	<p>mampu memotivasi bawahannya untuk menyadari pentingnya hasil pekerjaan, mendahulukan kepentingan organisasi, serta mampu mendorong untuk pencapaian hasil yang lebih tinggi lagi. Seorang pemimpin transformasional harus memiliki visi dan misi yang jelas serta dapat disampaikan dengan baik pada seluruh karyawan.dengan adanya motivasi dari pemimpin diharapkan karyawan UKM sungkai indah secara tidak langsung diperhatikan dan dihargai, sehingga para karyawan dapat termotivasi bekerja dengan bersemangat. Terkait dengan komunikasi interpersonal, melalui rasa empati motivasi dan pemikiran yang positif, diharapkan dapat meningkatkan efektifitas komunikasi antar karyawan sehingga akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan UKM.</p>
--	---------------------	--

Persamaan dan perbedaan:

1. Pada penelitian Mzieda Ulya dari Universitas Bina Nusantara Jakarta, yang berjudul pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap motivasi kerja karyawan

departemen komunikasi Bank Indonesia Pusat memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, sedangkan letak perbedaan dari penelitian saya dengan penelitian saya dengan penelitian terdahulu terletak pada institusi yang diteliti. Pada penelitian Mazieda Ulya penelitian ini meneliti tentang Bank Indonesia Pusat, maka dalam penelitian ini meneliti tentang perusahaan Gas natural

2. Pada penelitian Sudarto, Suwardi Lubis, Paidi Hidayat (2009) dari STIE Harapan Medan dengan judul pengaruh Komunikasi Interpersonal dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT.Westfalia Indonesia memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal dan memotifasi karyawan, hanya saja letak perbedaan pada penelitian terdahulu dilakukan analisis statistik untuk mengujinya, sedangkan pada penelitian ini menggambarkan tentang karakteristik individu, situasi atau kelompok tertentu.
3. Pada penelitian Ronal Sukwadi dan Yonathan (2014) Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta yang berjudul Analisis pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan UKM sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal, hanya saja penelitian terdahulu lebih menekankan kepada kinerja karyawan dan juga yang membedakannya terletak pada institusi yang diteliti sedangkan penelitian ini lebih kepada motivasinya dan dalam penelitian ini meneliti tentang perusahaan gas natural.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau