



STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK OPTIMALKAN KINERJA PADA KARYAWAN CV BINTANG TIMUR JAYA

Irdianti ¹⁾ | A. M. Farhan Rifqi ²⁾ | Cikal Yayang Kara ³⁾ | Siti Nurazizah Rivai ⁴⁾ | Sitti Nurul Halizah ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)}Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Submitted : 5 Juli 2024
Accepted : 8 Juli 2024
Published : 16 Juli 2024

KEYWORDS

effective communication, employee performance, elements of communication

komunikasi efektif, kinerja karyawan, unsur-unsur komunikasi

CORRESPONDENCE

Phone:

E-mail:

irdiantipsi@unm.ac.id | farhanrifqi20@gmail.com | yayangkaracikal@gmail.com | sitinurazizahrivai15@gmail.com | sitinurulhalizah06@gmail.com

ABSTRACT

In the work environment, an effective communication strategy is one of the main keys to optimizing performance, especially in employees. Clear and precise communication allows for accurate information delivery and good understanding between individuals and other individuals. This service activity aims to provide an understanding of effective communication to optimize performance to all employees working at CV Bintang Timur Jaya. This data collection uses the observation method and also conducts interviews with CV Bintang Timur Jaya employees. The method used in this service activity is the psychoeducational method. Psychoeducation is an activity that is carried out to be able to improve understanding and skills as an effort to prevent the emergence of psychological disorders in a group. The participants who were successfully collected in the psychoeducation that had been carried out online using the zoom meeting application amounted to 40 employees. The results obtained showed that there was an increase with insignificant scores obtained from the pre-test results, which was 12.75 and the post-test results, which were 18.96, which had been obtained by employees who had participated in the entire series of psychoeducation. In this case, an effective communication strategy not only focuses on delivering information but is also able to create a work environment that supports collaboration and innovation so that performance in the company can be properly optimized.

ABSTRAK

Dalam lingkungan kerja strategi komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci utama untuk mengoptimalkan kinerja terutama pada karyawan. Komunikasi yang jelas dan tepat memungkinkan penyampaian informasi yang akurat serta pemahaman yang baik antar suatu individu dengan individu yang lainnya. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai komunikasi efektif untuk mengoptimalkan kinerja kepada seluruh karyawan yang bekerja di CV Bintang Timur Jaya. Pengambilan data ini menggunakan metode observasi dan juga melakukan wawancara pada karyawan CV Bintang Timur Jaya. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode psikoedukasi. Psikoedukasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk dapat meningkatkan pemahaman dan juga keterampilan sebagai usaha pencegahan dari munculnya gangguan psikologi pada suatu kelompok. Partisipan yang berhasil dikumpulkan pada psikoedukasi yang telah dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi *zoom meeting* ini berjumlah sebanyak 40 karyawan. Hasil yang diperoleh yaitu menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dengan nilai yang tidak signifikan yang diperoleh dari hasil *pre-test* yaitu sebanyak 12.75 dan hasil *post-test* yaitu sebanyak 18.96 yang telah diperoleh oleh karyawan yang sudah mengikuti seluruh rangkaian dari psikoedukasi ini. Dalam hal ini strategi komunikasi yang efektif tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi tetapi juga mampu

menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi sehingga kinerja di perusahaan dapat dioptimalkan dengan baik.

PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan peran kita di tengah masyarakat, dengan cara menjalin hubungan baik sekaligus meningkatkan kreativitas untuk menjadi modal dalam membuka lapangan pekerjaan atau meningkatkan penghasilan. Pengabdian ini dilaksanakan di CV Bintang Timur Jaya dengan audiens yaitu seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan. Masalah yang dihadapi yaitu adanya komunikasi yang kurang efektif yang seringkali terjadi baik antar atasan dengan karyawan serta sesama karyawan di lingkungan kerja. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi efektif untuk mengoptimalkan kinerja pada seluruh karyawan yang bekerja di CV Bintang Timur Jaya.

Menurut Armstrong dan Baron (1998), menyatakan bahwa kinerja adalah sebuah hasil pekerjaan yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan juga memberikan kontribusi pada ekonomi. Dalam mengoptimalkan kinerja yang baik, tentu saja membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik juga. Robert L. Mathis dan John H. Jackson, menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga lingkungan pekerjaan tentu saja membutuhkan komunikasi yang baik di dalamnya.

Untuk itu pelatihan ini diperlukan bagi karyawan CV Bintang Timur Jaya yang berinteraksi dengan atasan serta sesama karyawan baik secara langsung maupun melalui media sosial. Tujuan pelatihan ini dilakukan yaitu untuk memberikan psikoedukasi kepada karyawan terkait pentingnya komunikasi efektif untuk mengoptimalkan kinerja. Yang harus diingat bahwa komunikasi yang efektif dan tepat hanya dapat dilakukan jika pengembangan diri dapat dilakukan dan ditingkatkan. Manfaat dari pelatihan ini adalah agar para karyawan dapat memahami seberapa penting komunikasi dalam pekerjaan dan tidak adanya kesalahpahaman atau *miscommunication* antar satu orang dengan orang lainnya.

Komunikasi menjadi peran penting bagi kehidupan manusia dalam berinteraksi di kehidupannya sehari-hari. Di dalam sebuah komunikasi *feedback* merupakan hal yang diharapkan untuk mampu mencapai tujuan dalam berkomunikasi. Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris disebut *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna. Menurut Hafied Cangara (2012), menyatakan bahwa komunikasi berpangkal pada perkataan Latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Definisi tersebut memberikan beberapa pengertian pokok yaitu komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan.

Menurut Cangara (2012), menyatakan bahwa komunikasi memiliki beberapa unsur-unsur, seperti; 1) Sumber, sebagai dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku, dokumen, dan lain-lain. 2) Komunikator, yaitu setiap orang atau kelompok yang menyampaikan pesan-pesan komunikasi sebagai suatu proses.



Komunikator dapat menjadi komunikan dan sebaliknya, komunikan dapat menjadi komunikator. 3) Pesan, yaitu keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Inti pesan menjadi pengarah dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. 4) *Channel*/saluran, yaitu media penyampaian pesan. Media komunikasi dapat berupa media massa, media cetak, radio, televisi, film, dan lain-lain. 5) *Effect*/hasil, yaitu hasil akhir dari komunikasi, yaitu sikap dan tingkah laku individu, sesuai atau tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Keyton (2011), menyatakan bahwa elemen dalam komunikasi seperti komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek yang tetap menjadi unsur yang tidak terpisahkan dalam mengkaji masalah komunikasi efektif. Proses komunikasi menentukan kualitas komunikasi, dan masalah di salah satu elemen dapat mengurangi efektivitas komunikasi. Menurut Cultip, Allen & Broom (2011), komunikasi dapat berlangsung efektif dengan menerapkan *Seven Communication (7C)* yang terdiri dari *completeness* (lengkap/komplit), *concreteness* (konkret), *courtesy* (sopan), *correctness* (ketepatan), *clarity* (jelas), *consideration* (penuh pertimbangan), dan *conciseness* (ringkas/padat).

Menurut Bartels et al (2010), menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi dapat mengalir secara vertikal maupun horizontal dalam sebuah hirarki. Miller (2012), menyatakan bahwa komunikasi dapat mengalir bebas, dengan semua anggota organisasi berkomunikasi satu sama lainnya. Aliran komunikasi ke atas adalah proses penyampaian informasi dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam organisasi. Tourish & Robson (2004), menyatakan bahwa hal ini memberikan kesempatan bagi bawahan untuk berbicara dan memberikan umpan balik dalam pelayanan dan proses pengambilan keputusan. Milliken et al (2013), menyatakan bahwa informasi positif di organisasi lebih cenderung mengalir ke atas, yang dapat mengakibatkan masalah potensial pada tingkat bawahan sehingga berdampak negatif pada proses pelayanan dan pengambilan keputusan. Hal ini menjadi penting mengingat dalam suatu organisasi, orang-orang yang berasal dari latar belakang sosial dan profesional yang berbeda akan berkumpul untuk bekerja dalam tujuan yang sama.

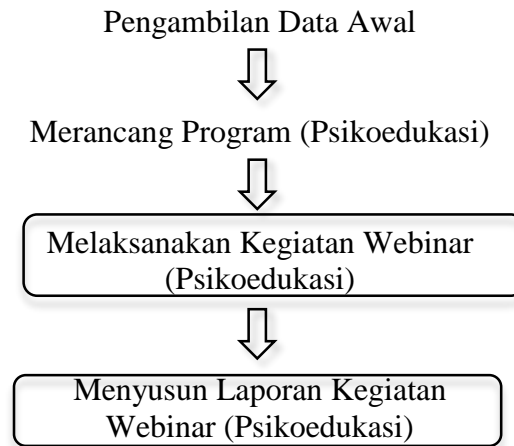
METODE YANG DIGUNAKAN

Metode yang digunakan adalah psikoedukasi yang akan diberikan kepada karyawan dalam bentuk webinar. Lukens & McFarlane (2004), menyatakan bahwa psikoedukasi adalah proses pemberian informasi psikologi atau pemahaman kepada suatu kelompok atau individu. HIMPSI (2010), dalam buku Kode Etik Psikologi Indonesia pasal 68 Dasar Intervensi ayat (3) menyatakan bahwa psikoedukasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan sebagai usaha pencegahan dari munculnya gangguan psikologi suatu kelompok, komunitas maupun masyarakat selain itu kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan pemahaman bagi lingkungan mengenai gangguan yang dialami individu setelah menjalani psikoterapi.

Psikoedukasi yang dilakukan dapat berbentuk pelatihan (*training*) maupun tanpa pelatihan (*non-training*). Psikoedukasi “Strategi Komunikasi Efektif Untuk Optimalkan Kinerja Pada Karyawan CV Bintang Timur Jaya” dilakukan menggunakan metode psikoedukasi tanpa pelatihan (*non-training*). HIMPSI (2010), menyatakan bahwa psikoedukasi tanpa pelatihan dilakukan dalam bentuk ceramah secara langsung dan pemberian penjelasan secara lisan. HIMPSI (2010), dalam buku Kode Etik Psikologi Indonesia pasal 70 Pelatihan dan Tanpa Pelatihan ayat (3) menyatakan bahwa psikoedukasi tanpa pelatihan dapat dilakukan oleh psikolog/ilmuwan psikologi yang memahami metode psikoedukasi maupun masalah yang ada dalam suatu komunitas



maupun masyarakat. Peserta dalam kegiatan webinar ini adalah karyawan dari CV Bintang Timur Jaya. Kegiatan ini dilakukan secara *online* melalui aplikasi *zoom meeting*. Berikut tahapan kegiatan webinar psikoedukasi yang dilakukan:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan

1) Pengambilan Data Awal

Pengambilan data awal merupakan tahapan awal dalam melakukan kegiatan. Pengambilan data awal yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi ke beberapa *outlet* dari CV Bintang Timur Jaya dan melakukan *interview* kepada beberapa karyawan atau *crew* CV Bintang Timur Jaya.

2) Merancang Program

Dalam melakukan perancangan program, pertama-tama yang harus dilakukan adalah dengan menentukan tema kegiatan yang akan dilakukan. Setelah melakukan pengambilan data awal kami menemukan permasalahan mengenai komunikasi terkait antar karyawan sehingga kami memutuskan untuk menentukan tema yaitu “Strategi Komunikasi Efektif Untuk Optimalkan Kinerja Pada karyawan CV Bintang Timur Jaya”. Setelah itu kami melakukan penentuan metode yang digunakan yaitu metode psikoedukasi yang dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi *zoom meeting*. Selain itu, melakukan persiapan teknis dengan menyiapkan alat dan bahan yang akan dibutuhkan terkait pelaksanaan kegiatan webinar (psikoedukasi) seperti *pamflet* kegiatan, sertifikat, absen, *pre-test*, *post-test*, dan *background Zoom*.

3) Melaksanakan Webinar Psikoedukasi

Melaksanakan webinar psikoedukasi adalah mencakup rangkaian kegiatan mulai dari pembukaan sampai dengan penutup. Adapun kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis/20 Juni 2024
Pukul : 10.00 WITA – Selesai
Media : *Zoom Meeting/Online*

4) Menyusun Laporan Kegiatan

Tahap akhir dari kegiatan webinar psikoedukasi adalah melakukan penyusunan laporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban dari kegiatan



yang telah dilakukan. Untuk melihat dampak dari kegiatan psikoedukasi yang dilakukan adalah dapat dilihat dari *google form* yang telah diisi oleh peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Psikoedukasi diselenggarakan dengan peserta sebanyak 40 karyawan dari perusahaan yang sama. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dengan nilai yang tidak signifikan yang diperoleh dari hasil *pre-test* dan *post-test* oleh karyawan yang mengikuti rangkaian psikoedukasi. Dalam hal ini setelah diberikan psikoedukasi, peserta berhasil meningkatkan pemahaman yang sebelumnya masih minim dalam memaparkan pengetahuannya dalam *pre-test*. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji *Wilcoxon* menggunakan *software* SPSS versi 24 dengan menunjukkan nilai sig. (*2-tailed*) sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan nilai yang diperoleh, dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari hasil yang diperoleh dari *pre-test* dan *post-test* karyawan yang diberikan. Tingkat perbedaan dapat dilihat dari tabel 2, dimana rata-rata *pre-test* sebesar 12.75 sedangkan *post-test* sebesar 18.96.

1. Data Deskripsi

a. Usia

Tabel 1. Deskripsi Usia

USIA					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	20.00	1	2.4	2.5	2.5
	21.00	1	2.4	2.5	5.0
	22.00	1	2.4	2.5	7.5
	23.00	1	2.4	2.5	10.0
	24.00	3	7.3	7.5	17.5
	25.00	3	7.3	7.5	25.0
	26.00	5	12.2	12.5	37.5
	27.00	7	17.1	17.5	55.0
	28.00	4	9.8	10.0	65.0
	29.00	7	17.1	17.5	82.5
	30.00	5	12.2	12.5	95.0
	32.00	1	2.4	2.5	97.5
	36.00	1	2.4	2.5	100.0
	Total	40	97.6	100.0	
Missing	System	1	2.4		
Total		40	100.0		

Pada tabel usia dengan menggunakan *software* SPSS versi 24, dapat disimpulkan bahwa seluruh peserta yaitu berjumlah sebanyak 40 orang dengan rentan usia 20-36 tahun.



b. Jenis Kelamin

Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN				<i>Valid</i>	<i>Cumulative</i>
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Percent</i>	<i>Percent</i>
Valid	1.00	37	90.2	92.5	92.5
	2.00	3	7.3	7.5	100.0
	Total	40	97.6	100.0	
Missing System		1	2.4		
Total		40	100.0		

Pada tabel jenis kelamin dengan menggunakan *software* SPSS versi 24, dapat disimpulkan bahwa seluruh peserta yang berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah sebanyak 37 orang sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah sebanyak 3 orang. Sehingga total keseluruhan partisipan adalah sebanyak 40 orang.

2. Uji Asumsi

Tabel 3. Uji Normalitas

<i>Tests of Normality</i>						
	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Post-test	.194	40	.001	.887	40	.001
Pre-test	.198	40	.000	.864	40	.000

Dasar pengambilan keputusan dalam uji asumsi adalah data dapat dikatakan berdistribusi dengan normal apabila $> 0,05$. Pada uji asumsi yang telah dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 24 dinyatakan tidak normal karena hasil signifikan < 0.05 sehingga kemudian dilakukan uji *Wilcoxon*.

3. Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Wilcoxon

<i>Test Statistics^a</i>	
	<i>Post-test – Pre-test</i>
Z	-3.409 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test.*

b. *Based on negative ranks.*

Pada uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 24, dinyatakan ada perbedaan karena nilai signifikannya yaitu 0.001 atau < 0.05 .

Tabel 5. Uji Wilcoxon Signed-Rank

Ranks		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>Sum of Ranks</i>
<i>Post-test</i>	<i>Negative Ranks</i>	8 ^a	12.75	102.00
<i>pre-test</i>	<i>Positive Ranks</i>	26 ^b	18.96	493.00
	<i>Ties</i>	6 ^c		
	<i>Total</i>	40		

a. *Post-test* < *Pre-test*

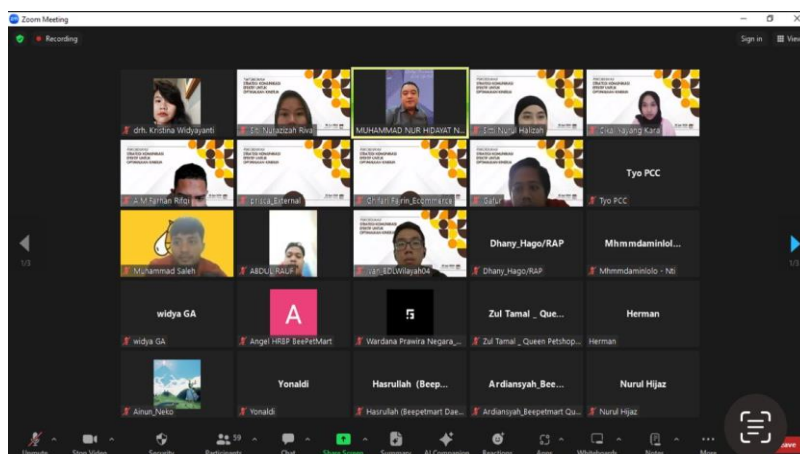
b. *Post-test* > *Pre-test*

3. *Post-test* = *Pre-test*

Dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan antara *pre-test* dan *post-test* yang dilihat dari nilai *mean* pada *pre-test* yaitu 12.75 dan pada nilai *post-test* yaitu 18.96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan dari *pre-test* ke *post-test*.

Tabel 6. Susunan Kegiatan

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Pembukaan	5 Menit
2	Pemberian <i>Pre-Test</i>	15 Menit
3	Mendengarkan Materi	30 Menit
4	Absen Peserta	10 Menit
5	Diskusi dan Tanya Jawab	10 Menit
6	Pemberian <i>Post-Test</i>	15 Menit



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

PEMBAHASAN

Menurut Muhammad (2000), menyatakan bahwa sebuah organisasi dapat mencapai tujuan dengan melakukan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya, dikoordinasikan serta dievaluasi dengan melalui proses komunikasi. Melalui media komunikasi masing-masing individu dapat mengetahui segala kewajiban serta tanggungjawabnya. Komunikasi dipandang sebagai suatu proses yang peranannya sangat besar dikarenakan



komunikasi dapat memperlihatkan suatu perubahan yang dapat terjadi secara langsung maupun secara tidak langsung.

Komunikasi efektif adalah aspek yang paling penting dalam mengoptimalkan kinerja karyawan. Dalam lingkungan kerja kemampuan untuk menyampaikan dan menerima informasi secara tepat adalah kunci dari keberhasilan perusahaan. Adanya komunikasi efektif dapat membantu karyawan untuk menyampaikan pendapat mengenai aktivitas perusahaan, mencapai tujuan bersama, dan mencari solusi mengenai kendala yang terjadi di perusahaan. Hal ini selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Onong Uchjana dan Effendy (2013), yang menyatakan bahwa komunikasi adalah hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu karyawan untuk dapat mencapai tujuan, meresponkan atau mengimplementasikan perubahan perusahaan dan mengkoordinasikan aktivitas perusahaan,

Komunikasi efektif memberikan dampak yang luar biasa seperti meminimalisir terjadinya konflik serta kesalahpahaman yang terjadi antara kerja sama tim maupun karyawan dan atasan. Hal ini didukung oleh teori Hariandja (2002), yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja, sehingga mudah untuk dipahami sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas seperti konflik antar karyawan dan kesenjangan karyawan. Komunikasi efektif juga dapat meningkatkan kinerja tim dan karyawan, mendorong produktivitas, dan memperkuat hubungan internal. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardiansyah (2016), yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja atau kinerja karyawan.

Proses peningkatan kinerja karyawan merupakan proses yang penting bagi keuntungan perusahaan baik dari segi *financial* maupun membangun reputasi perusahaan yang baik. Kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adanya komunikasi efektif yang terjalin di lingkungan kerja yang baik. Selain komunikasi efektif, motivasi kerja juga dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disampaikan oleh Reza (2010), yang menyatakan bahwa motivasi dapat mempengaruhi seseorang dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kegiatan psikoedukasi ini dilakukan untuk sebagai acuan bahwa komunikasi merupakan aktivitas sehari-hari yang tidak bisa diabaikan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan permasalahan dari berbagai aspek seperti menurunnya kinerja karyawan, kehilangan motivasi, terjadinya konflik antar tim maupun karyawan dan atasan. Untuk itu dibutuhkan adanya proses komunikasi yang baik antar karyawan maupun atasan. Komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga apabila kinerja karyawan buruk maka dampak yang buruk dapat dirasakan oleh perusahaan seperti keuntungan dan reputasi di masyarakat. Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh kegiatan psikoedukasi adalah terdapat perbedaan antara *pre-test* dan *post-test* yang dilihat dari nilai *mean* pada *pre-test* yaitu 12.75 dan pada nilai *post-test* yaitu 18.96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan dari *pre-test* ke *post-test*.

KESIMPULAN

Pemberian psikoedukasi kepada karyawan CV Bintang Timur Jaya adalah untuk memberikan pemahaman mengenai strategi komunikasi efektif untuk optimalkan kinerja. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan antara skor pretest sebelum dan sesudah pemberian materi. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan



psikoedukasi ini memberikan peningkatan mengenai pemahaman strategi komunikasi efektif untuk optimalkan kinerja terhadap karyawan CV Bintang Timur Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Reza, Regina, 2010, Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ardiansyah, Dimas Okta. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). 2016. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1. Universitas Brawijaya.
- Armstrong M, Baron A. 1998. *Developing Practice Performance Management*. British: Institute of Personnel Development.
- Bartels J, Peters O, de Jong M, Pruyn A, van der Molen M. (2010). Horizontal and vertical communication as determinants of professional and organizational identification. *Personnel Review*, 39(2), 210–26.
- Cangara, hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Edisi2) Jakarta: Rajawali Pers.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. (2011). *Effective Public Relations*, Edisi Kesembilan. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Uchjana, Onong. 2013. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. Manajemen Sumberdaya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta: PT Gramedia.
- Himpsi. (2010). Kode Etik Psikologi Indonesia.
- Keyton, J. (2011). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experience*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lukens, E. P., & McFarlane, W. R. (2004). *Psychoeducation as evidence-based practice: Considerations for practice, research, and policy*. Brief Treatment & Crisis Intervention, 4(3).
- Mathis, Robert L. dan John H. Jakcson, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat. Jakarta.
- Miller K. (2012) *Organizational communication: Approaches and processes*. Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.
- Milliken FJ, Morrison EW, Hewlin PF. (2003). An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1453–76.
- Muhammad, Ami (2000), Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tourish D, Robson P. (2004). Critical upward feedback in organisations: Processes, problems and implications for communication management. *Journal of Communication Management*, 8(2), 150–67.