

Penerapan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Di Bank Jambi

Implementation Of The Effectiveness Of Interpersonal Communication At Bank Jambi

Rifqy Dwicahya Henri¹, Yuliani Rachma Putri²

¹ Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, rifqydwicahyaa@student.telkomuniversity.ac.id

² Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, yuliani.nurrahman@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari gambaran tentang penerapan komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan di Bank Jambi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini penulis menjadikan atasan dan karyawan Bank Jambi sebagai populasi, lalu diambil sampel sebanyak 115 orang menggunakan teknik convenience. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif interpretatif, yaitu membahas permasalahan dengan uraian-uraian yang jelas berdasarkan kemampuan pemahaman peneliti untuk mengungkapkan maksud yang terdapat didalam objek penelitiannya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada atasan dan karyawan Bank Jambi. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa dalam penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi sudah berjalan cukup efektif.

Kata Kunci-komunikasi interpersonal, komunikasi antara atasan dan karyawan

Abstract

This study discusses the effectiveness of interpersonal communication between superiors and employees. The purpose of this study was to determine the level of effectiveness of interpersonal communication between superiors and employees at Bank Jambi. This study uses quantitative research methods. In this study, the authors make the superiors and employees of Bank Jambi as the population, then a sample of 115 people is taken using the convenience technique. This type of research is descriptive interpretive research, which discusses the problem with clear descriptions based on the ability of the researcher's understanding to express the intentions contained in the object of his research. The research method used is by distributing questionnaires to superiors and employees of Bank Jambi. Based on the research that has been done, it is found that the application of interpersonal communication that occurs between superiors and employees at Bank Jambi has been running quite effectively.

Keywords-interpersonal communication, communication between superiors and employee.

I. PENDAHULUAN

Komunikasi dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari, dalam jangkauan kecil antara dua orang atau lebih, terhadap keluarga, organisasi, dan ruang terbuka. Menurut Robbins & Judge (2016:224) menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pengutaraan pesan yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi adalah proses pengiriman dan pemahaman arti sebenarnya dari pesan tertentu. Komunikasi mengacu pada proses pengiriman pesan dari satu pihak kepada pengirim pesan (komunikator) dan dari pihak lain kepada penerima pesan (komunikan) untuk tujuan tertentu.

Dengan adanya komunikasi sebagai alat atau media yang dapat digunakan dalam mempermudah setiap kegiatan. Namun dalam kenyataannya, dalam kegiatan berkomunikasi yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi juga masih sering terjadi hambatan di dalamnya. Salah satunya timbul kesalahpahaman sebagai akibat dari adanya perbedaan persepsi. Perbedaan persepsi antara dua orang atau lebih yang terjadi menyebabkan timbulnya permasalahan seperti, misinformation hingga informasi yang berlebihan, hambatan bahasa, emosi, dan sebagainya. Permasalahan yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut mampu menyebabkan proses komunikasi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi menjadi terhambat dan berujung pada ketidakefektifan. Hal tersebut menjadikan pesan

yang ingin disampaikan melalui komunikasi tidak dapat diterima secara lengkap dan utuh. Menurut Marcovic & Salamzadeh (2018:16) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif terjadi ketika makna dari pesan yang disampaikan sesuai dengan makna yang diterima oleh penerima. Dengan demikian, komunikasi yang berlangsung efektif dan semua pesan yang dikirim dapat diterima dengan benar sehingga dapat dipahami.

Dalam suatu organisasi, kegiatan komunikasi merupakan sebuah hal penting yang dapat mempengaruhi hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Dengan adanya komunikasi sebagai media untuk mempermudah pekerjaan dengan tujuan yang ingin dicapai. Katz dan Kahn (dalam Ruliana, 2016:137) Komunikasi organisasi merupakan suatu sarana yang dapat digunakan sebagai media untuk distribusi dan/atau pertukaran informasi dalam suatu organisasi sehingga dapat membentuk arus informasi. Adanya komunikasi organisasi dapat memunculkan jaringan informasi dalam organisasi tersebut.

Menurut Katz dan Kahn (dalam Ruliana, 2016:177) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah aliran informasi, pertukaran informasi, dan komunikasi makna di dalam suatu organisasi. Melalui komunikasi yang dilakukan, maka pimpinan dapat dengan mudah mengetahui tentang informasi seputar kinerja karyawan apakah berguna atau tidak dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dengan demikian, komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan agar memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan.

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi dengan komunikasi yang efektif, salah satunya dapat dengan melakukan komunikasi secara interpersonal. Menurut DeVito ((dalam Onong U. Effendy, 2017:88) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah pengutaraan pesan atau komunikasi secara verbal maupun nonverbal yang terjadi di antara dua orang atau lebih dengan saling bersangkutan satu sama lain. Interaksi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan secara langsung dengan cara lisan maupun tulisan dan interaksi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh dalam penyampaian, contohnya seperti ekspresi wajah, intonasi nada bicara, dan bahasa isyarat.

Dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif memudahkan karyawan dalam menerima tugas yang diberikan oleh atasan dengan jelas. Aspek - aspek yang mempengaruhi dalam keefektifan komunikasi interpersonal diantaranya yaitu, empati (empathy), kesetaraan (equality), ekspresi (expressiveness), kooperatif (cooperation), dan kesegeraan (immediacy). Seluruh aspek tersebut menjadi indikator apabila komunikasi interpersonal terjadi secara efektif maupun tidak efektif. Jika komunikasi interpersonal yang efektif terjadi di antara atasan dan karyawan, dengan demikian maka akan mencakup seluruh aspek tersebut.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Definisi Komunikasi

Menurut Hafied (2015:19) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi dan mengarah pada saling pengertian. Dengan adanya komunikasi maka memungkinkan untuk seluruh individu bertukar pikiran dan mendapatkan informasi secara bergantian.

Menurut Alo Liliweri (2017:108) komunikasi adalah proses berbagi informasi, ide, atau emosi yang muncul melalui bahasa tubuh, gaya dan penampilan pribadi, atau hal-hal lain yang menyampaikan makna, baik secara lisan maupun tertulis.

B. Unsur Komunikasi

Dalam komunikasi dibutuhkan beberapa unsur di dalamnya, menurut pendapat Laswell (Mulyana, 2007:69-71) menjelaskan bahwa definisi komunikasi menurut Lasswell komunikasi yang saling bergantung satu sama lain ada lima unsur, yaitu:

1. Sumber: Sumber adalah bagian yang memiliki kebutuhan sebagai alat berkomunikasi, sumber bisa berupa kelompok, organisasi, individu, sebuah negara dengan kebutuhan berbeda-beda dan perusahaan.
2. Pesan: Pesan berisi apa yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan adalah seperangkat simbol lisan dan tulisan yang mewakili emosi, nilai, dan ide. Pesan sebenarnya adalah suatu hal yang sifatnya abstrak (konseptual, ideologis, dan idealistik).
3. Saluran atau Media: Saluran atau media merupakan suatu alat yang digunakan pengirim untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Saluran dibagi menjadi dua, yaitu secara langsung (tatap muka) atau melalui media (cetak dan elektronik).
4. Penerima: Penerima adalah orang yang mendapat pesan berdasarkan pengirim yang mengirimkan pesan.
5. Efek: Efek merupakan suatu reaksi atau perubahan yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan yang disampaikan.

C. Definisi Komunikasi Interpersonal

Menurut pendapat Devito (dalam Onong U. Effendy, 2003:30), menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah pengutaraan pesan atau komunikasi secara verbal maupun nonverbal yang terjadi di antara dua orang atau lebih dengan saling bergantung. Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi diantara orang-orang dengan cara yang berbeda-beda. Komunikasi interpersonal dapat terjadi diantara keluarga, pertemanan, kerabat kerja.

Komunikasi interpersonal dapat diartikan juga sebagai suatu kemampuan pribadi untuk berhubungan dengan orang lain secara verbal maupun non verbal. Komunikasi dapat terjadi antara dua pribadi maupun dalam kelompok. Komunikasi interpersonal dapat berfungsi sebagai sarana untuk berbicara, mendengarkan pendapat dan informasi, hingga penyelesaian konflik. Tipe komunikasi interpersonal beragam dapat dimulai dari komunikasi secara verbal dan nonverbal dan dari suatu keadaan ke keadaan lain, Knapp & Dally, (dalam Ramaraju 2013:70).

D. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2013:259) ada sedikitnya lima aspek yang dapat menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu :

1. *Equality*: Kesetaraan adalah sikap atau pendekatan yang melihat setiap orang sebagai kontributor penting dan menentukan dalam interaksi. Dalam aspek ini, komunikator dalam berkomunikasi menunjukkan sikap yang memperlakukan komunikan sebagai kontributor yang penting dan vital dalam berinteraksi.
2. *Empathy*: Empati adalah kualitas efek interpersonal, termasuk berbagi perasaan orang lain. Kemampuan agar bisa merasakan dan melihat sesuatu dari perspektif orang lain. Dalam aspek ini, komunikasi interpersonal yang dilakukan antara komunikator dan komunikan berlangsung dengan komunikator melibatkan perasaan, merasakan ataupun melihat hal-hal dari sudut pandang lawan bicara komunikan.
3. *Expressiveness*: Ekspresif adalah kualitas efektivitas interpersonal, baik secara verbal maupun nonverbal, dimana terdiri atas keterlibatan tulus dalam berbicara dan mendengarkan. Dalam aspek ini, para komunikator berinteraksi dengan menunjukkan keterlibatan mereka yang sebenarnya dalam berbicara dan mendengarkan, baik komunikasi verbal maupun non-verbal.
4. *Cooperation*: Kerjasama adalah proses interpersonal yang mana individu bekerja sama buat akhir umum, penyatuan upaya membuat output yang saling diinginkan. Dalam aspek ini, komunikasi interpersonal yaitu tentang tujuan akhir umum atau tujuan organisasi, jadi kolaborasi adalah proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.
5. *Immediacy*: Kedekatan adalah kualitas efektivitas interpersonal dan memberi orang lain rasa kontak dan persatuan, pesona dan empati. Dalam aspek ini, komunikasi interpersonal yang berlangsung antara komunikator dan komunikan dengan menunjukkan rasa kontak, persatuan, minat dan empati terhadap orang lain untuk menciptakan suasana komunikasi yang nyaman.

E. Definisi Efektivitas Komunikasi Interpersonal

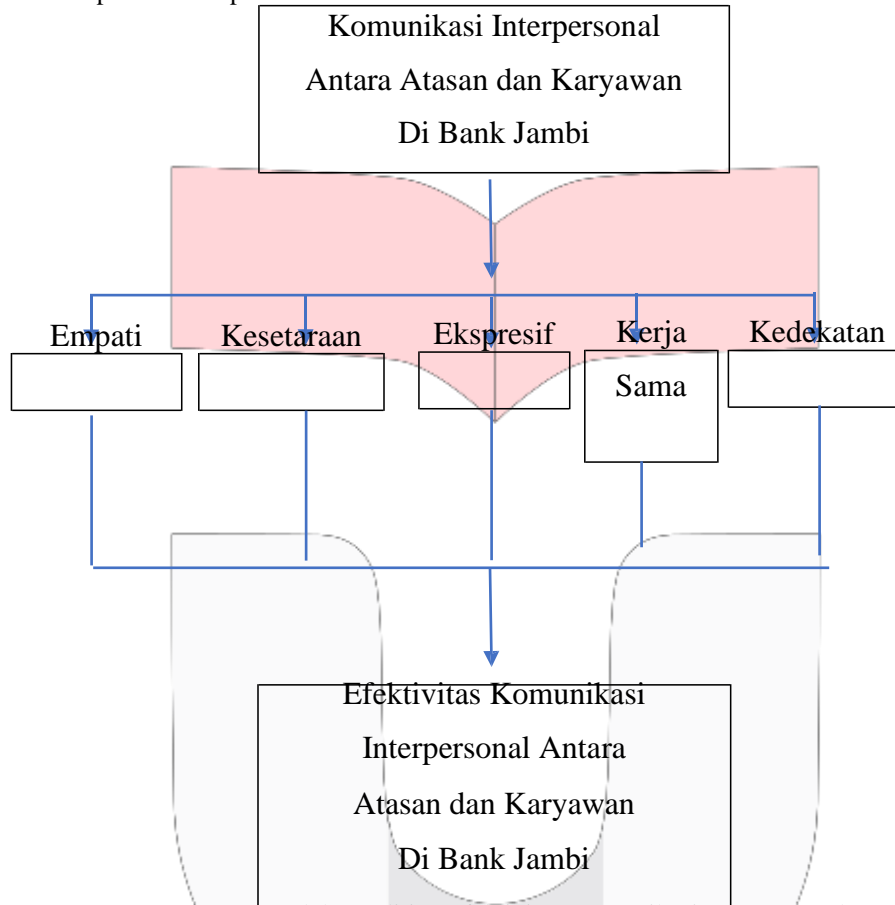
Menurut Nurbaini (2019:5) menyatakan Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi diantara komunikator dan komunikan, cara yang paling tepat untuk mengubah perbuatan, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi ini bersifat interaktif karena pesan dikirim oleh seseorang, masuk kepada orang lain, dengan dampak dan umpan balik secara langsung. Komunikasi yang efektif dapat terwujud jika setiap pesan dan makna yang dimaksudkan oleh sumber dan makna yang diterima oleh penerima adalah sama. Dengan demikian hal tersebut merupakan salah satu tujuan dari dilakukannya komunikasi agar dapat disampaikan dan diterima dengan baik. Komunikasi yang terjadi dikatakan berjalan dengan efektif ketika pesan dan maksud yang dikirimkan atau disampaikan sepenuhnya.

Komunikasi bisa dikatakan berjalan dengan efektif, apabila pesan yang dikirim dapat diterima dan dengan mudah mampu dipahami oleh komunikan. Komunikasi yang efektif adalah sebuah ide atau panduan dalam kata-kata baik secara lisan atau tulisan, dan selain itu, tindakan komunikator dalam proses komunikasi yang dengan sedemikian rupa menunjukkan bahwa penerima mendapat pesan yang sama dan bereaksi dengan cara yang dibayangkan. Menurut Sunarto (2008:72) menjelaskan bahwa komunikasi dapat dikatakan efektif bila disertai dengan dukungan dan keterbukaan yang dipertahankan oleh institusi dan digunakan secara sistematis. Dengan demikian, membangun komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi merupakan cara bagi manajemen untuk membangun lingkungan organisasi yang baik.

F. Kerangka Pemikiran

Komunikasi yang efektif dapat tercapai jika antara komunikator dan komunikan memiliki pemahaman yang sama atau pesan yang disampaikan dapat diterima dan mudah dipahami oleh komunikan. Didalam penelitian ini penulis

ingin melihat seberapa efektif komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan karyawan di Bank Jambi. Efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Empati (empathy), Kesetaraan (equality), Ekspresif (expressiveness), Kerjasama (cooperation), dan Kedekatan (immediacy). Berdasarkan kelima aspek tersebut, maka dapat menentukan apakah suatu komunikasi secara interpersonal berjalan dengan efektif. Berdasarkan paparan diatas mengenai aspek- aspek dalam efektivitas komunikasi interpersonal, maka peneliti dapat menghasilkan model penelitian seperti berikut.



Gambar 1. Model Penelitian Efektivitas Komunikasi Interpersonal

III. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Deskripsi deskriptif dan kuantitatif menggambarkan secara cermat ciri-ciri fenomena atau masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Penelitian secara deskriptif lebih fokus pada pertanyaan tentang "metode" dan mencoba menangkap hingga menghasilkan fakta dengan jelas, menyeluruh, lengkap, dan tanpa memerlukan terlalu banyak detail yang tidak perlu. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada atasan dan karyawan Bank Jambi.

A. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah individu, objek, bahkan item yang digunakan untuk mengukur sampel. Populasi adalah unit dari sampel yang dipilih. Maka populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan yang ada di Bank Jambi. Berdasarkan data yang diketahui bahwa jumlah seluruh karyawan Bank Jambi berjumlah 400 orang. Maka sampel yang digunakan pada penelitian ini merupakan 115 orang karyawan di Bank Jambi. Untuk menentukan jumlah sampel minimum yang diperlukan, digunakan persamaan rumus slovin, yaitu :

Rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Batas Toleransi Kesalahan

Cara menentukan jumlah sampel :

$$n = \frac{400}{1 + 1000(0,05)^2}$$

$$n = \frac{400}{1 + 400 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{400}{1 + 2,5}$$

$$n = \frac{400}{3,5}$$

$$n = 114,285$$

$$n \approx 115 \text{ orang}$$

B. Teknik Analisis Data

Dilakukan penelitian ini secara langsung pada subjek untuk mendapatkan dan menggunakan data tentang informasi yang dibutuhkan. Adapun metode dalam pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuesioner.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Agar dapat mengetahui tingkat efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi, maka peneliti mempergunakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya efektivitas komunikasi interpersonal. Menurut pendapat DeVito (2013) menyatakan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Empati (empathy), Kesetaraan (equality), Ekspresif (expressiveness), Kerjasama (cooperation), dan Kedekatan (immediacy). Berdasarkan kelima aspek tersebut, maka dapat menentukan apakah suatu komunikasi secara interpersonal berjalan dengan efektif.

Dalam penelitian yang telah dilakukan, dimensi kedekatan mendapatkan skor tertinggi dengan nilai perolehan sejumlah 1266 dan persentase sebesar 74.4% dengan indikator adanya rasa kedekatan dengan karyawan, adanya rasa kebersamaan dengan karyawan, dan adanya koneksi dan kesatuan dengan karyawan. Hal tersebut didukung dari sikap atasan dan karyawan yang saling menghargai satu sama lain, memandang karyawan sebagai rekan kerja dengan tidak membedakan, menyelenggarakan kegiatan baik di dalam kantor maupun diluar kantor serta melibatkan seluruh karyawan dalam setiap acara, serta mendengar dan terbuka dengan ide-ide baru yang diberikan oleh karyawan. Kedekatan yang menjadi faktor terbesar dalam tercapainya efektivitas komunikasi interpersonal diantara atasan dan karyawan. Dengan demikian dapat menciptakan suasana komunikasi yang nyaman. Sehingga ketika berkomunikasi dalam suasana yang nyaman, pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Jika pesan yang diberikan terkomunikasikan dengan jelas, maka karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dengan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis. Maka didapatkan penjelasan tentang faktor yang mempengaruhi terjadinya efektivitas komunikasi interpersonal yang terdiri dari 5 dimensi

A. Dimensi Empati

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi empati yang telah diolah menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di Bank Jambi, secara garis besar hasil yang didapatkan yaitu cukup efektif, dengan perolehan skor jawaban sebesar 964 dan persentase 55.9%. Berdasarkan dari beberapa item pertanyaan yang ada pada dimensi empati, diantaranya,

menunjukkan rasa empati kepada karyawan demi meningkatkan kinerja karyawan, melihat hal-hal dari sudut pandang karyawan, memahami keadaan dan kemampuan dengan karyawan. Mayoritas responden menyatakan bahwa atasan belum menunjukkan rasa empati, tidak melihat sudut pandang karyawan dan tidak memahami keadaan dan kemampuan karyawan. Oleh karena itu mengapa dimensi Empati ini dapat dikategorikan cukup efektif.

B. Dimensi Kesetaraan

Berdasarkan hasil penelitian kesetaraan yang telah diolah, menunjukkan bahwa dimensi kesetaraan merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di Bank Jmabi, secara garis besar hasil yang didapatkan yaitu cukup efektif, dengan perolehan skor jawaban sebesar 649 dan persentase 56.4%, berdasarkan dari beberapa item pertanyaan yang ada pada dimensi kesetaraan, diantaranya nya atasan menganggap karyawan dapat berkontribusi dan berinteraksi, dan penyumbang penting dalam berinteraksi. Mayoritas responden menyatakan bahwa atasan belum menganggap karyawan bisa berkontribusi dan atasan tidak menganggap bahwa karyawan itu sebagai penyumbang penting ketika berinteraksi. Oleh karena itu mengapa dimensi kesetaraan ini dapat dikategorikan cukup efektif.

C. Dimensi Ekspresif

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi ekspresif yang telah diolah menunjukkan bahwa dimensi ekspresif merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di Bank Jambi, secara garis besar hasil yang didapatkan yaitu cukup efektif, dengan perolehan skor jawaban sebesar 1293 dan persentase 56,2%, berdasarkan dari beberapa item pertanyaan yang ada pada dimensi ekspresif, diantaranya, dalam berbicara dengan menggunakan gerakan tubuh atau penekanan nada bicara, keterlibatan tulus dalam mendengarkan, keterlibatan tulus dalam berbicara melalui tatap muka/ atau via telepon, dan keterlibatan tulus dalam menyampaikan pesan melalui memo,notes atau email. Mayoritas responden menyatakan bahwa dalam penyampaian pesan melalui email, memo atau menggunakan gerakan tubuh itu masih kurang efektif, oleh karena itu mengapa dimensi ekspresif ini dapat dikategorikan cukup efektif.

D. Dimensi Kerja Sama

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi kerja sama yang telah diolah menunjukkan bahwa dimensi kerja sama merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di Bank Jambi, secara garis besar hasil yang didapatkan yaitu cukup efektif, dengan perolehan skor jawaban sebesar 644 dan persentase 56%, berdasarkan dari beberapa item pertanyaan yang ada pada dimensi kerja sama, diantaranya, melakukan kerja sama untuk tujuan yang sama dan usaha penyatuan agar memperoleh hasil yang diinginkan dan menguntungkan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data pada penelitian tentang “Efektivitas Komunikasi Interpersonal di Bank Jambi” maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi sudah berjalan cukup efektif. Berdasarkan seluruh dimensi yang mencakup empati, kesetaraan, ekspresif, kerja sama, dan kedekatan, atasan sudah cukup baik dilakukan oleh atasan kepada karyawannya. Namun dalam dimensi empati belum dijalankan dengan baik oleh atasan. Komunikasi merupakan hal yang penting dikarenakan dapat menjadi tolak ukur bagaimana atasan menyampaikan serta menjadi pemimpin dalam suatu perusahaan. Jika proses komunikasi berjalan dengan efektif dimana pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan tugas yang diberikan dapat dijalankan maka akan mendukung dalam tercapainya tujuan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Mempertahankan rasa kedekatan atasan kepada karyawan agar komunikasi bisa terus berjalan dengan efektif, maka tugas yang disampaikan oleh atasan dapat dipahami oleh karyawan sehingga tugas lebih mudah dikerjakan dan dimengerti.
2. Atasan sekiranya dapat lebih mendorong atau menunjukkan sikap empati dalam berkomunikasi kepada karyawan, melihat sudut pandang dari karyawan, bisa memahami dan menerima kemampuan karyawan agar komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan bisa berjalan efektif, maka pesan yang disampaikan oleh atasan dapat diterima dan dipahami oleh karyawan. Hal ini dikarenakan masih banyak karyawan yang merujuk pada sikap atasan yang kurang menunjukkan rasa empati kepada karyawan.

3. Meningkatkan proses penyampaian pesan dari atasan kepada karyawan pada dimensi kesetaraan. Dengan cara selalu bersikap saling menghargai satu sama lain, memandang karyawan sebagai rekan kerja dengan tidak membeda-bedakan, serta melibatkan seluruh karyawan dalam setiap acara, serta mendengar dan terbuka dengan ide-ide baru yang diberikan oleh karyawan agar terciptanya komunikasi yang efektif antara atasan dan karyawan di Bank Jambi. Hal ini dikarenakan karyawan merasa atasan tidak menganggap karyawan dapat berkontribusi dan berinteraksi.
4. Atasan sekiranya dapat lebih mendorong sikap kerja sama dalam berkomunikasi kepada karyawan. Dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, membangun rasa kepercayaan kepada karyawan, bisa menghargai satu sama lain dan memberikan reward bagi karyawan yang berprestasi, memberikan punishment bagi karyawan yang belum memiliki prestasi. Hal ini bisa mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih baik lagi sehingga komunikasi dapat berjalan dengan efektif.
5. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kedepannya lebih ditingkatkan lagi proses penyampaian pesannya antara atasan dan karyawan agar tidak terjadi miss komunikasi atau agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara jelas dan mudah dipahami.

REFERENSI

- Aw, Suranto. (2010). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Berger, C. R., & Roloff, M. E. (2019). *An Integrated Approach To Communication Theory and Reseach*, Third Edition. Tailor and Francis.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- DeVito, J. A. (2017). *The Interpersonal Communication Book* ed.15. United States: Pearson Education.
- DS., Y. Probo. (2020). Resiliensi diri atas kesepian dalam tindakan komunikasi intrapersonal dan interpersonal. *Journal Kajian Ilmu Komunikasi*, 21.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Abadi.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi:Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fitriany, F. D. (2017). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal pada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya*.
- Hidayat, D. (2012). *Komunikasi Antar Pribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- Knapp, M. L., & Daly, J. A. (2013). *The Sage Handbook of Interpersonal Communication*. California: Sage Publications.
- Liliwari, A. (2017). *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Grasindo.
- Markovic, R., Salamzadeh, M. a., & Aidin. (2018). *The Importance of Communication in Business Management*.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior*, Seventeenth Edition. Pearson.
- Ruliana, P., & Lestari, P. (2019). *Teori Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- S., Hanani. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- S.Ramaraju. (2012). *Psychological Perspectives on Interpersonal Communication*. *Journal Of Art, Science & Comme Rce*, 70.
- Schrmerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2003). *Organizational Behavior*. New York: Wiley and Sons, Inc.
- Stacks, D. W., Salwen, M. B., & Eichhorn, K. C. (2019). *An Integrated Approach to Communication Theory and Research*. New York: Routledge.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunarto. (2008). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Wiradarma, G., Arisanty, M., & Fiani, I. D. (2019). *The Effectiveness Of Interpersonal Communication Between New Lecturer and Mentors*.