

## DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi (Cet. Ke-10)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aw, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. 2011. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Boni Sahat Tua. 2017. *Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Pegawai Meningkatkan Motivasi Kerja di Kantor Desa Dayun Kabupaten Siak*. Jom Fisip. Volume 4 No 2. <https://media.neliti.com/media/publications/139130-ID-komunikasi-antarpribadi-pimpinan-dan-peg.pdf>. 13 Januari 2020.
- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Diana Vivanti Sigit. 2013. *Pengaruh Budaya Perusahaan, Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan dalam Mengelola Lingkungan*. Jurnal Green Growth dan Manajemen Lingkungan. Volume 1 Edisi 2.
- Farisya Wulandari. 2017. *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*. Jurnal Katalogis. Volume 5 Nomor 3. <https://media.neliti.com/media/publications/139130-ID-komunikasi-antarpribadi-pimpinan-dan-peg.pdf> diakses pada 13 Januari.
- Hafied Cangara, 2011 *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta. Liberty
- Ida Nur Khasanah. 2017. *Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- J.A Devito, 2002. *Komunikasi Antar Manusia* Jakarta: Profesional Books.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi (cet. 7)*. Jakarta: Kencana Penadamedia Group.
- Moeheriono, 2010, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Cetakan kedua, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Onong Uchjana Effendy, 1993. *Dasar-dasar Komunikasi* Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1993.
- Pace, Wayne dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta :BPFE. Yogyakarta.
- Purba, Amir dkk, 2006, *Pengantar Ilmy Komunikasi*. Medan: Penerbit Pustaka Bangsa Press.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- \_\_\_\_\_. *Psikologi Komunikasi*. 2005. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ririn Gustiawati. 2013. *Pola Komunikasi antara Pimpinan dan Staf di Yayasan Wakaf Khadijah Aisyah Pasanggrahan Jakarta Selatan*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Uin Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Suci Sri Wahyuni. 2017. *Hubungan Antara Pola Komunikasi dan Kinerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani (Persero) Tbk*. Skripsi, Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang. UNNES Press.
- Sukadama Gea. 2016. *Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dengan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kentucky Fried Chicken (KFC) Suzuya Binjai*. Jurnal Commed. Volume 1 No 1.
- Suranto, Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah. 1986. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Manjar Maju.
- Tjong Fei Lie. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner*. Jurnal. Volume 6 Nomor 1. <https://media.neliti.com/media/publications/287209-pengaruh-kepuasan-kerja-terhadap-kinerja-0f97041f.pdf> diakses pada 15 Januari.
- Wahyuni Hr. 2014. *Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan dalam membangun Kepuasan Kerja di PT Semen Tonasa Kabupaten Pangkep*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN Alauddin. Makassar.
- Zainal, Veithzal Rivai. Dkk. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Prestasi BRI, diakses pada 13 Januari 2019 pukul 20:15.  
<https://money.kompas.com/read/2019/05/30/133312126/bri-dinobatkan-sebagai-the-best-managed-bank-di-indonesia?page=all>  
<https://money.kompas.com/read/2019/05/30/133312126/bri-dinobatkan-sebagai-the-best-managed-bank-di-indonesia?page=all>
- Data Tingkat Urbanisasi di Indonesia, diakses pada 13 Januari 2019 pukul 22:30.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/08/tingkat-urbanisasi-indonesia-dalam-kategori-menengah>
- [https://www.bappenas.go.id/files/5413/9148/4109/Proyeksi\\_Penduduk\\_Indonesia\\_2010-2035.pdf](https://www.bappenas.go.id/files/5413/9148/4109/Proyeksi_Penduduk_Indonesia_2010-2035.pdf)
- Profil BRI, diakses pada 12 Januari 2019 pukul 17:00. <https://bri.co.id>

# LAMPIRAN

## WAWANCARA PIMPINAN

### 1. Keterbukaan

- Seberapa sering anda berinteraksi dengan karyawan anda?
- Bagaimana proses komunikasi yang terjadi antara anda dan karyawan?
- Apakah ada gangguan selama melakukan komunikasi primer?

### 2. Empati

- Apakah karyawan menceritakan masalah pekerjaan maupun pribadi kepada anda?
- Bagaimana cara anda menanggapi masalah pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan anda?

### 3. Dukungan

- Apakah anda mengapresiasi karyawan yang memiliki prestasi dalam peningkatan kinerja?
- Bagaimana komunikasi antarpribadi yang anda lakukan untuk memotivasi karyawan anda?

### 4. Rasa positif

- Bagaimana cara anda berkomunikasi dengan karyawan sehingga menciptakan suasana yang harmonis?

### 5. Kesetaraan

- Apakah anda menerima kritik dan saran dari karyawan anda?
- Apakah karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan?
- Apakah komunikasi antarpribadi yang terjalin baik berpengaruh dengan kinerja karyawan?

## WAWANCARA KARYAWAN

### 1. Keterbukaan

- Apakah pimpinan sering berinteraksi kepada anda? Melalui apa interaksi tersebut terjadi?
- Bagaimana proses komunikasi yang terjadi antara anda dan pimpinan? Kalau ada masalah langsung dibicarakan ke atasan atau bagaimana?
- Apakah pernah terjadi kegagalan dalam berkomunikasi (*misskomunikasi*) antara anda dan pimpinan?

### 2. Empati

- Apakah anda menceritakan masalah kerjaan kepada pimpinan anda? Jika iya, bagaimana pimpinan menanggapi?
- Apakah anda mendapatkan dukungan dari pimpinan dan rekan kerja anda jika sedang mendapatkan masalah?

### 3. Dukungan

- Apakah pimpinan memberikan motivasi kepada anda dan karyawan lain agar lebih aktif bekerja? Jika iya, seperti apa bentuk motivasinya?
- Bagaimana hubungan anda dengan pimpinan dan rekan kerja di kantor? Apakah akrab? Jika iya, kira-kira apa penyebab keakraban tersebut?
- Apakah karyawan diapresiasi jika mempunyai prestasi yang baik dalam hal kedisiplinan maupun peningkatan kinerja?

#### 4. Rasa Positif

- Apa ada perbedaan suasana kantor dan proses komunikasi yang terjadi dalam setiap pimpinan? Jika iya, contohnya seperti apa?
- Apakah anda merasa proses komunikasi yang terjadi saat ini efektif?
- Apakah ada kegiatan yang diadakan khusus di luar pekerjaan yang bertujuan untuk mengakrabkan diri antara anda, pimpinan dan rekan kerja divisi lain?

#### 5. Kesetaraan

- Apakah anda pernah mengkritik dan memberikan saran kepada pimpinan? Jika iya, bagaimana pimpinan menanggapi? Apakah pernah dikritik oleh pimpinan?
- Apakah karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan?
- Apakah komunikasi antarpribadi yang terjalin baik berpengaruh dengan kinerja karyawan?

## LAMPIRAN FOTO



Penulis sedang melakukan wawancara dengan staff Divisi Bisnis Bagian Dana dan Jasa PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Jakarta 2.



Penulis sedang melakukan wawancara dengan wakil pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Jakarta 2.



Penulis berfoto dengan staff Divisi Bisnis bagian Kredit Konsumer PT Bank Rakyat Indonesia setelah melakukan wawancara.



Penulis berfoto dengan Kepala Bagian Human Capital Divisi Operasional PT Bank Rakyat Indonesia setelah melakukan wawancara.





Suasana kantor Bank Rakyat Indonesia Kanwil Jakarta 2 ketika sedang melakukan doa pagi.



Komunikasi yang sedang terjadi antar pimpinan dan karyawan.