

## Pengaruh Kepuasan Komunikasi Bawahan Dan Kompetensi Komunikasi Atasan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Yayasan Mitra Sauri Utama Medan)

Setiamenda Ginting<sup>1\*</sup>, Evi Enitari Napitupulu<sup>2</sup>, Noyanta Luga<sup>3</sup>, Merliana Laia<sup>4</sup>, Elwin Famaugu<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia

\*corresponding author

Artikel Informasi	Abstract
Received : 21 November 2022	This research tries to test several factors that are theoretically thought to have an influence on employee performance, namely subordinate communication satisfaction and superior communication competence. The research questions asked in this study are the influence of subordinate communication satisfaction on employee performance, the influence of superior communication competence on employee performance, the influence of subordinate communication satisfaction and superior communication competence on employee performance, what are the dominant factors that shape subordinate communication satisfaction, superior communication competence and performance employee at the Mitra Sauri Utama Foundation, Medan. This research found several important conclusions that all hypotheses in this research were not proven significantly. Second, the dominant factors that shape communication satisfaction, communication competence and employee performance at the Mitra Sauri Utama Foundation in Medan are communication climate, ability to decode messages and quantity of work output, respectively.
Revised : 26 November 2022	
Available Online : 30 November 2022	
Keyword	
Organizational Communication, Communication Satisfaction, Communication Competence, Employee Performance.	
Korespondensi	
Phone :	
Email : <a href="mailto:menda.setia@yahoo.com">menda.setia@yahoo.com</a>	

### PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki tugas dan tanggung jawab bukan hanya sebagai penyedia data atau informasi, melainkan juga sebagai koordinator kegiatan perstatistikan di Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Undang – Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Koordinasi dan kerja sama penyelenggaraan statistik dilakukan oleh BPS dengan instansi pemerintah, lembaga penelitian, atau masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Pemanfaatan data statistik yang dihasilkan oleh BPS sebagai

penyelenggara kegiatan statistik bersifat luas, baik bagi pemerintah dalam negeri, luar negeri, maupun masyarakat serta memiliki ciri – ciri lintas sektoral, berskala nasional atau regional, dan bersifat makro. Data statistik tersebut dapat digunakan oleh instansi pemerintah sebagai data pendukung dalam pembuatan kebijakan dan perencanaan pembangunan. Sementara itu, masyarakat biasanya menggunakan data statistik sebagai data pendukung perencanaan, penelitian, skripsi, tesis, dll. Oleh karena itu, BPS selalu berupaya merencanakan strategi pemasaran data statistik yang berkualitas, ditinjau dari sisi penyajian, akurasi, dan kemitakhiran data.

Kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi

dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan, maka untuk lebih memahami mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi sebuah kinerja organisasi. Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Widyasari (2004) sebagaimana dikutip Edwardin (2006: 1) menjelaskan bahwa banyak aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja pegawai seperti kejelasan peran, keadaan lingkungan, dan faktor lainnya seperti nilai dan budaya, imbalan, penghargaan dan tingkat kompetensi. Salah satu aspek pribadi yang merupakan kompetensi adalah komunikasi, menurut Robbins (2002: 307) dengan komunikasi, organisasi dapat memelihara motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya jika sedang berada di bawah standar.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerjasama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang

terbuka harus dikembangkan dengan baik. Dengan demikian masing-masing pegawai dalam organisasi mengetahui tanggung jawab dan wewenang masing-masing. Pegawai yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja pegawai menjadi semakin baik. Komunikasi memegang peranan penting di dalam menunjang kelancaran aktivitas pegawai dalam organisasi.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, kemampuan komunikasi yang efektif sangat diperlukan oleh semua anggota organisasi. Kompetensi komunikasi atasan yang baik akan memudahkan apa yang ingin dilakukan oleh bawahan dan bawahan akan memberikan respon kepada ide – ide yang dikemukakan, apa kekurangannya dan bagaimana cara memperbaikinya. Hal tersebut dapat terwujud manakala pesan – pesan yang disampaikan dalam berkomunikasi sangat efisien dan langsung menyentuh inti persoalannya. Komunikasi yang efektif dapat mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. (Verma, 2013:4).

Namun demikian, hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan juga tidak bisa dilepaskan dari budaya paternalistik yaitu atasan jarang sekali atau tidak pernah memberikan kepada bawahannya untuk bertindak sendiri, untuk mengambil inisiatif dan mengambil keputusan. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan bersifat formal dimana adanya struktur organisasi yang jauh antara atasan dengan bawahan. Sehingga konsekuensi dari perilaku ini bahwa para bawahannya tidak dimanfaatkan sebagai sumber informasi, ide, dan saran. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan komunikasi bawahan dan kompetensi komunikasi atasan terhadap kinerja pegawai Yayasan Mitra Sauri Utama Medan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Yayasan Mitra Sauri Utama Medan. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 52 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk pengaruh kepuasan komunikasi bawahan dan kompetensi komunikasi atasan terhadap kinerja pegawai Yayasan Mitra Sauri Utama.

Uji reliabilitas dengan rumus deskriptif dan program Statistik SPSS 26. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik rumus alpha cronbach, dan pengolahan data dilakukan dengan analisis deskriptif yaitu statistik deskriptif.

## PEMBAHASAN

Objek penelitian ini adalah pegawai atau karyawan yang bertugas di Yayasan Mitra Sauri Utama Medan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada semua responden sejumlah 52 orang. Jawaban yang diteliti adalah pernyataan-pernyataan tentang kepuasan komunikasi, kompetensi komunikasi dan kinerja pegawai.

Sebaran usia responden cukup bervariasi, usia responden paling banyak berada pada kategori lebih dari 49 tahun sebanyak 15 orang (28,8 persen). Struktur usia responden terbanyak kedua berada pada rentang usia 35 s.d. 39 tahun yakni sebanyak 12 orang (23,1 persen). Responden pada kategori usia 45 s.d. 49 tahun dan 30 s.d. 34 tahun memiliki jumlah yang sama yaitu 12 orang (15,4 persen). Dua kategori terakhir usia responden berturut – turut kategori 25 s.d. 29 tahun sebanyak 5 orang (9,6 persen) dan terakhir kategori 40 s.d.44 tahun sebanyak 4 orang (7,7 persen).

Iklim Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kondisi terjadinya komunikasi pada tingkat

pegawai dan organisasi yang mengarah pada dua kondisi yaitu mendukung atau menghambat. Sikap terhadap iklim komunikasi diukur dengan cara mengukur respon evaluatif pegawai mengenai tingkat dimana komunikasi di dalam organisasi dapat memotivasi dan menstimulasi para karyawan untuk memenuhi tujuan-tujuan organisasi dan tingkat dimana atasan memaksakan pegawai untuk loyal terhadap organisasi.

Dalam penelitian ini hubungan dengan atasan dimaksudkan merupakan bantuan dan dukungan perilaku atasan. Sikap terhadap komunikasi pengawasan diukur dengan cara mengukur respon evaluatif karyawan terhadap aspek-aspek upward (ke atas) dan downward (ke bawah) dalam berkomunikasi dengan atasan. Kemudian diukur pula tingkat keterbukaan atasan terhadap ide-ide bawahan, mendengarkan dan memperhatikan bawahan, memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Kecenderungan kepuasan terhadap integrasi organisasi dapat diketahui dari hasil penilaian responden terhadap kondisi integrasi organisasi yang ada di masing-masing tempat mereka bekerja. Adapun tujuan pengelompokan dari tanggapan responden adalah untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap kondisi integrasi organisasi yang terjadi di tempat mereka bekerja

Integrasi organisasi dalam penelitian ini dimaksudkan tingkat dimana karyawan menerima informasi mengenai lingkungan kerja mereka. Sikap terhadap integrasi organisasi diukur dengan cara mengukur respon evaluatif karyawan terhadap kepuasan pada informasi tentang rencana-rencana departemen, persyaratan-persyaratan kerja dan sejumlah informasi mengenai kepegawaian.

Kualitas Media adalah sarana pengangkutan informasi yang dipakai dalam proses komunikasi di dalam perusahaan. Sikap terhadap kualitas media diukur dengan cara mengukur respon

evaluatif masing-masing karyawan terhadap tingkat dimana rapat-rapat di organisir dengan baik, perintah-perintah tertulis dengan singkat dan jelas, tingkat dimana jumlah komunikasi diketahui dengan tepat.

Tanggapan responden terhadap kepuasan kualitas media dimaksudkan untuk mengetahui kecenderungan penilaian karyawan terhadap kondisi kualitas media di masing-masing tempat mereka bekerja.

Hasil penelitian ini terkait faktor dominan pembentuk konstruk kepuasan komunikasi bawahan, mendukung teori Down dan Hazen (1977) tentang dimensi pembentuk kepuasan komunikasi yang terkuat adalah iklim komunikasi. Dawn dan Hazen menyatakan bahwa ketika seseorang ditanyakan mengenai kepuasan komunikasi maka yang terlintas dalam pikiran adalah iklim komunikasi.

Senada dengan Dawn dan Hazen, penelitian Arifin (2005:18) menyimpulkan hal yang sama bahwa faktor iklim komunikasi memiliki pengaruh signifikan paling besar diantara faktor kepuasan komunikasi lainnya. Penelitian yang dilakukan Arifin juga menyimpulkan bahwa kinerja pegawai secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan komunikasi, hal tersebut berbeda dengan temuan penelitian ini. Pada sampel pegawai BPS Provinsi Jawa Tengah, data empiris tentang variabel kepuasan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini mempunyai kesimpulan yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan Safitri (2004:78). Penelitian yang dilakukan Safitri menyimpulkan bahwa kepuasan komunikasi memiliki hubungan yang cukup kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,77 terhadap persepsi diri kinerja karyawan.

Redding (1972) di dalam bukunya *Communication within the Organization: An Interpretive Review of Theory and Research*, menyajikan tinjauan kritis atas

berbagai teori dan riset tentang komunikasi di kalangan organisasi-organisasi industri dan bisnis dan sampai pada kesimpulan yang antara lain berbunyi sebagai berikut "The climate of the organization is more crucial than are communication skills or techniques (taken by themselves) in creating an effective organization". Higgins (1982) menyatakan sebagai berikut "Organizational climate is the sum of employees' perceptions, including those of managerial employees, of the desirability of the organization's work and social environment ". Lee Thayer (1968) menjelaskan bahwa iklim dapat membantu memperlambat, menghambat atau menjauhkan hubungan. Iklim suportif muncul dari sikap saling menghormati, motif dan perasaan 'niatan hati dan rasa saling menghormati' (dalam Musthofa, 2014:21).

Temuan pada penelitian ini, terkait indikator dominan yang membentuk konstruk kompetensi komunikasi atasan, berbeda dengan temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pincus (1986). Pada penelitian Pincus, indikator yang memiliki hubungan paling kuat terhadap kompetensi komunikasi seorang manager adalah kemampuan merespon umpan balik.

Penelitian yang dilakukan oleh Edwardin (2006:1) yang meneliti tentang pengaruh kompetensi komunikasi, budaya organisasi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menyimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menyimpulkan hal yang berbeda dengan penelitian Edwardin.

Variabel kompetensi komunikasi ini memberikan pengaruh yang berbeda terhadap kinerja pegawai tergantung pada ciri, karakteristik, tugas dan fungsi responden/objek penelitian. Pada penelitian Suparno (2005) dan Susilowati (2006) variabel kompetensi komunikasi baik secara bersama – sama dengan variabel lain maupun secara sendiri

berpengaruh signifikan pada kinerja pegawai. Pada penelitian Sugiarti (2013) variabel kompetensi komunikasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, namun secara bersama – sama dengan variabel kecerdasan emosional dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. (dalam Edwardin, 2006:10)

Kompetensi komunikasi merupakan komunikasi yang berhasil dimana tujuan dari karyawan yang berinteraksi dipenuhi dengan menggunakan pesan-pesan yang dianggap tepat dan efektif didalam konteks organisasi. Oleh karena itu dimensi – dimensi kompetensi komunikasi atasan seperti kemampuan karyawan untuk meng-encode pesan, kemampuan men-decode pesan, serta merespon umpan balik yang diberikan pada dirinya dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para pegawai terhadap organisasi. Hal tersebut memperkuat hasil penelitian Riggio dan Taylor (2000:352) yang menyimpulkan bahwa kompetensi komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Namun berdasarkan data empiris, hasil penelitian ini menyimpulkan hal yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Menurut responden, kompetensi komunikasi tidak mempengaruhi kinerja mereka. Hal tersebut diduga karena telah jelasnya job description masing – masing pegawai. Dengan telah jelasnya job description dan standar operasional pekerjaan (SOP) diduga kompetensi komunikasi atasan kurang diperlukan mengingat yang menjadi responden bukanlah pegawai baru. Rata – rata responden mempunyai masa kerja lebih dari 5 tahun.

Penelitian yang bertujuan meneliti faktor – faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Bangka Belitung dilakukan oleh Herbowo (2012:97) menyimpulkan bahwa kinerja pegawai BPS lebih dipengaruhi faktor psikologis seperti mencakup persepsi, sikap, kepribadian dan motivasi.

Motivasi menjadi faktor dominan diantara keempat subfaktor lainnya. Konstruk variabel yang diuji pada penelitian ini diduga tidak secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai melainkan melalui variabel motivasi seperti yang telah dijelaskan dalam kajian pustaka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara konstruk kepuasan komunikasi bawahan dengan kinerja pegawai, yang dilihat dari nilai T-statistics sebesar 1,482 pada tingkat kesalahan 10 persen.
2. Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara konstruk kompetensi komunikasi atasan dengan kinerja pegawai, yang dilihat dari nilai T-statistics sebesar 0,109 pada tingkat kesalahan 10 persen.
3. Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara konstruk kepuasan komunikasi bawahan dan konstruk kompetensi komunikasi atasan dengan kinerja pegawai, yang dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,230 pada tingkat kesalahan 10 persen.

## REFERENSI

- Algifari. (2002). Analisis Regresi. Edisi Kedua. Yogyakarta:BPFE
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka cipta.
- Barret, Deborah J. (2008). Leadership Communication, International edition, New York: The McGraw-Hill Companies.Inc.
- Bernardin, H. John. (2003). Human Resources Management: An Experiential Approach, 3 rd edition, McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Chin, W. W., and Newsted, P. R. (1999). Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. In Hoyle, R. (Ed.), Statistical strategies for small samples research

- (pp. 307-341). Thousand Oaks, CA:Sage.
- Effendy, Onong Uchana MA.(1993) Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung: Remaja Karya.
- Efferin, Sujoko. (2008). Mengungkapkan Fenomena Dengan Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Eisenberg, M Eric. (2009) "Organizational Communication Theories" in Encyclopedia of Communication Theory, vol. 2nd, ed. Stephen W. Littlejohn and Karen A. Foss. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ginting, S., & Gari, H. (2020). Pengaruh Talkshow Mata Najwa Terhadap Peningkatan Wawasan Kebangsaan Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 2(1), 176-181.
- Ginting, S., & Manao, E. H. (2020). Hubungan Persepsi Dengan Minat Menonton Program Talkshow Kick Andy Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial USM-Indonesia: Studi Korelasional Tentang Hubungan Persepsi dengan Minat Menonton Talkshow Kick Andy di Metro TV Pada Mahasiswa FEIS USM-Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 2(2), 255-261.
- Ginting, S. (2021). Pengaruh Konten Vlog Dalam Youtube Terhadap Pembentukan Sikap Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 3(1), 419-427.
- Ginting, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mitra Sejati Rezeki. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 3(2), 397-403.
- Ginting, S., & Harefa, M. (2022). Strategi Komunikasi Bidang Metrologi Terhadap Peningkatkan Pelayanan Tera Dan Tera Ulang Di SPBU Kota Medan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 4(1), 462-470.
- Gujarati, Damodar. (1997) . Ekonometrika Dasar. Jakarta: Erlangga.
- Hardjana, Agus M. (2003). Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal. Yogyakarta: Kanisius.
- Harefa, H. S. A., Sari, S. N., & Hia, N. (2021). Pengaruh Literasi Digital Terhadap Tingkat Pengetahuan Tentang Hoax Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 3(2), 123-138.
- Hasibuan, Malayu, S.P., (2006). Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hia, N., & Gulo, T. J. (2021). Pengaruh Pembelajaran Daring Terhadap Minat Belajar Siswa/i Kelas VIII SMP Negeri 1 Telukdalam. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3), 110-116.
- Hia, N., & Laia, M. N. I. (2022). Dampak Komunikasi Virtual Dalam Proses Pembelajaran Di SMA Negeri 1 Lahusa Kelas XI. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 4(1), 172-178.
- Hia, N., Sarah, E. M., & Napitupulu, E. E. (2022). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Dalam Keluarga Di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 3(2), 130-134.
- Hia, N., Napitupulu, E. E., & Daeli, M. M. (2022). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Podcast Medan Orbit Melalui Tema Podcast 100 Hari Kinerja Walikota Medan. *Jurnal Visi Komunikasi/Volume*, 21(02), 231-238.
- Hia, N., Sarah, E. M., & Naibaho, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Orang Tua terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Anak di SMA Katolik Mariana Medan. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 6(2), 270-275.
- Hia, N., Sarah, E. M., & Marpaung, R. (2023). Sosialisasi Undang–Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Dalam Pemanfaatan Media Sosial di Kalangan Muda Mudi HKBP Rogate Medan. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(2), 21-25.
- Hia, N., Sarah, E. M., & Marpaung, R. (2023). Sosialisasi Undang–Undang Informasi dan

- Transaksi Elektronik Dalam Pemanfaatan Media Sosial di Kalangan Muda Mudi HKBP Rogate Medan. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(2), 21-25.
- Hovland, Carl L. (2007). Definisi Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kreps, Gary L. , (1986). Organizational Communication. New York. : Longman Inc.
- Lumban Toruan, R. M. L. (2018). Terpaan Iklan Vivo V7+ dan Minat Membeli Produk (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Terpaan Iklan Vivo V7+ Versi Agnez Mo “Clearer Selfie” Di Televisi Terhadap Minat Beli pada Kalangan Mahasiswa USU) (Doctoral dissertation).
- Lumban Toruan, R. M. L. (2021). Efektivitas Aplikasi Ruang Guru sebagai Medium Komunikasi dalam Kegiatan Bimbingan Belajar Daring di Kalangan Siswa SMA di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Lumbantoruan, R. M. L., & Napitupulu, E. E. (2023). Pengabdian Masyarakat Bertajuk Satu Langkah Kecil untuk Semangat Berbagi. *Altifani: Jurnal Pengabdian Masyarakat Ushuluddin, Adab, dan Dakwah*, 3(2), 155-164.
- Napitupulu, Evi Enitari. (2020) Revitalisasi Ulos Dalam Mendukung Ekonomi Kreatif Samosir Sumatera Utara. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Napitupulu, E. E. (2015). *Komunikasi Simbolik Ulos Pada Pernikahan Adat Batak Toba (Studi Interaksionisme Simbolik Ulos Pada Pernikahan Adat Batak Toba Di Sumatera Utara)* (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana).
- Napitupulu, E. E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Kemasan terhadap Minat Beli Produk Mabraschetta. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 3(2), 425-432.
- Napitupulu, E. E. (2022). Pengaruh Aplikasi My Telkomsel Terhadap Pemenuhan Internet Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 4(1), 477-480.
- Napitupulu, E. E., Toruan, R. M. L. L., & Simanjuntak, M. (2023). Pola Komunikasi Suami Istri Dalam Penyelesaian Masalah Di Awal Masa Pernikahan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 5(1), 47-55.
- Napitupulu, E. E., & Toruan, R. M. L. L. (2023). Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antarbudaya Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 5(2), 252-262.
- Payne, H. J. (2005). Reconceptualizing social skills in organizations: Exploring the relationship between communication competence, job performance, and supervisory roles. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(2), 63-77. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/203142750?accountid=49069>
- Riggio, R.E. & Taylor S.J. (2000). “Personality and Communication Skills Predictors of Hospice Nurse Performance”. *Journal of Business and Psychology*, Vol 15.No. 2,351-359
- Rouhiainen, M. (2005). The Communication Competence of Leaders in a Knowledge-Based Organization. *Frontiers of E-Business Research*, 625-636.
- Sager, K. L., Wallace, E. A., Jarrett, B., & Richey, J. A. (2015). Exploring the Role of Communication Competence in Abusive Supervision. *SAGE Open*, 5(3), 2158244015604689.
- Sari, S. N., Sos, S., Hia, N., & Kom, S. (2021). Gaya Komunikasi Pustakawan Pada Pengguna Pada Taman Bacaan Masyarakat Literasi Sosial. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 3(1), 191-201.
- Sihombing, M. U. S., & Famaugu, N. (2020). Minat Jurnalis Lembaga Penyiaran Publik Tvri Sumatera Utara Dalam Meliput Berita Aktual Sumut Dalam Berita. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial*

- (*Tekesos*), 2(1), 182-187.
- Sihombing, M. U. S., & Halawa, M. R. (2021). Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi (Studi Deskriptif Tentang Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi Guru Di Smp Markus Medan). *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 3(2), 261-270.
- Sihombing, M. U. S., & Halawa, M. R. (2021). Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi (Studi Deskriptif Tentang Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi Guru Di Smp Markus Medan). *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 3(2), 261-270.
- Sihombing, M. (2021). Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting Dan Google Meet Dalam Proses Belajar Mengajar Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 3(2), 404-410.
- Sihombing, M. U. S., & Telaumbanua, D. (2022). Pengaruh Komunikasi Virtual Terhadap Minat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 4(1), 70-77.
- Simamora, N., & Bago, H. (2020). Persepsi Pembaca Terhadap Surat Kabar Jurnal Asia Medan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 2(1), 188-194.
- Simamora, N., & Zebua, A. (2020). Peranan Lembaga Penyiaran Publik Tvri Sumatera Utara Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Lokal Pada Mahasiswa Universitas Sari Mutiara Indonesia Kota Medan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 2(2), 262-267.
- Simamora, N., & Saragih, F. V. J. (2021). Analisa Proses Produksi Program Siaran Berita Di Lpp (Lembaga Penyiaran Publik) Rri (Radio Republik Indonesia) Medan Dalam Meningkatkan Daya Tarik Pendengar. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 3(2), 271-279.
- Simamora, N. (2021). Strategi Komunikasi Dalam Mempromosikan Yayasan Mitra Sauri Utama Medan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 3(1), 448-453.
- Simamora, N. (2021). Pengaruh Tayangan Iklan Program AdSense Pada Channel Youtube Deddy Corbuzier Terhadap Minat Menonton Mahasiswa Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesos)*, 3(2), 411-417.
- Toruan, R. M. L. L., Asmara, S., & Zulkarnain, I. (2022). Effectiveness of Ruangguru Application as Communication Medium in Online Tutoring among HighSchool Students in Medan. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 899-908.
- Toruan, R. M. L. L., Napitupulu, E. E., Sibagariang, E. E., & Halawa, A. P. (2023). Sosialisasi Public Relations dan Manajemen Krisis. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(2), 163-167.
- Verma, P. (2013). Relationship between Organisational Communication Flow and Communication Climate. *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Business Management*, Vol.1 Issue. 1, September- 2013, pg. 63-71