

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Komunikasi adalah hal yang sangat penting yang dilakukan antar sesama manusia, dalam kegiatan sehari-hari hampir setiap hari menggunakan komunikasi. Proses pemberian informasi dari satu orang ke orang yang lain merupakan salah satu tujuan berkomunikasi. Salah satu hal yang kerap dilakukan dalam komunikasi yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal ialah proses komunikasi yang berlangsung secara lisan tatap-muka di antara dua orang.¹

Dalam bahasa Indonesia istilah ‘komunikasi interpersonal’ banyak diartikan menjadi komunikasi antarpribadi,² Dalam istilahnya ‘komunikasi interpersonal’ adalah komunikasi yang terjadi dalam relasi dua orang yang memiliki suatu hubungan dan perannya yang jelas. Dimana komunikasi interpersonal yang terjadi atas dasar kesadaran akan adanya suatu aturan atau suatu harapan, rendah atau tingginya kesejahteraan dalam perusahaan bergantung kepada komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan.³

Komunikasi sangat penting dalam menciptakan kerjasama dalam perusahaan. Setiap perusahaan yang berjalan dengan lancar dan baik

¹Ropiani, “Komunikasi Interpersonal Tenaga Pendidik terhadap Keberhasilan Belajar Siswa Pada Mis Assalam Martapura Dan Min Sungai Sipai Kabupaten Banjar” Vol.1 No.2 (Desember 2017), 111.

²Andre Hardjana, *Komunikasi Organisasi Strategi Interaksi dan Kepemimpinan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019) 29.

³Suciati, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Buku litera, 2015)

merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap orang. Untuk menjaga agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan baik diperlukan alat pengikat dari hubungan-hubungan dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu komunikasi.⁴

Dalam perusahaan sendiri komunikasi interpersonal menjadi komunikasi yang penting antara atasan dan bawahan yang mana jelas memiliki suatu hubungan dan juga perannya. Komunikasi antara atasan dan bawahan tersebut juga memiliki banyak masalah dalam pencapaian tujuan didalam perusahaan, hal tersebut disebabkan karena macetnya hubungan diantara keduanya dalam struktur organisasi.⁵

Dalam suatu perusahaan sering menggunakan komunikasi tidak langsung yang mengakibatkan komunikasi menjadi sukar dimengerti dan membuat salah paham antar karyawan dalam perusahaan.⁶

Salah satu perusahaan yang mengalami kesukaran dalam hal komunikasi yaitu di PT. Dhaha Jaya Persada yang ada di Kabupaten Kediri. Perusahaan ini bergerak di bidang konstruksi. Pekerjaan konstruksi yang ada pada PT. Dhaha Jaya Persada ada dua macam, yang pertama yaitu perusahaan melaksanakan pembangunan dan pemasaran properti berupa rumah dan kavling siap bangun milik perusahaan sendiri. Dan yang keduanya yaitu perusahaan hanya bertindak sebagai kontraktor, atau lebih mudahnya pemilik (*owner*) perumahan menyerahkan sepenuhnya kepada perusahaan baik kebutuhan barang maupun upah pekerja yang

⁴Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 35.

⁵Ibid. 30

⁶Suciati, *Komunikasi Interpersonal*, 47.

berhubungan dengan proyek tersebut dengan harga yang telah disepakati bersama.

Dalam perusahaan ini komunikasi interpersonal yang dilakukan masih sangat kurang, seperti yang dikemukakan oleh salah satu manager perusahaan yang menjelaskan tentang seringnya miskomunikasi antar lini di perusahaan, baik atasan maupun bawahan. Terdapat banyak faktor, dari mulai presure dari atasan yang menuntut berbagai macam hal, mulai dari tuntutan untuk segera selesai pembangunan tepat waktu, bahan bangunan harus tersedia yang mana sering terjadi di toko bangunan terkadang stok bahan baku habis, terlalu banyak laporan yang harus dikerjakan sehingga berdampak misskomunikasi ketika berbicara kepada bawahan.⁷

Selain masalah misskomunikasi antara atasan dan bawahan manajer PT. Dhaha Jaya Persada dituntut oleh direktur untuk melakukan pemilihan strategi dalam produksi, dari pemilihan pekerja, hingga bahan bangunan. Yang mana akan mengacu pada strategi yang akan dilakukan di dalam sistem produksi, agar barang atau jasa nantinya akan sesuai dengan apa yang semestinya perusahaan inginkan.

Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan pengawas PT. Dhaha Jaya Persada mengungkapkan juga sering adanya miskomunikasi antar lini dari semua divisi, seperti ketika konsumen hari ini fix untuk mengukukan dena bangunan, akan tetapi tiga hari kemudian konsumen melakukan revisi. Akan tetapi divisi teknik/ arsitek tidak menyerahkan

⁷Manager, PT Dhaha Jaya Persada, 6 Maret 2021.

langsung revisi tersebut kepada manajer pada hari itu, akan tetapi 3 hari atau seminggu kemudian baru menyerahkan berkas revisi tersebut kepada manajer. Dan, hal itu berdampak karena pondasi sudah dibangun dengan menggunakan dana bangunan awal, harus membongkar lagi dikarenakan adanya miskomunikasi terhadap teknisi (arsitek).⁸

Hal ini berdampak pada beberapa masalah yang terjadi di PT. Dhaha Jaya Persada seperti pengawas yang mendapat teguran dari manajer dikarenakan dengan kejadian seperti itu perusahaan harus mengeluarkan uang. Seringnya kendala bahan baku seperti ketika besok pekerja tukang/kuli memerlukan paku akan tetapi dari PT tidak langsung menyediakan.

Dalam hal ini komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam kesejahteraan perusahaan. Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran komunikasi interpersonal kedalam bentuk skripsi dengan judul **KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DI PT. DHAHA JAYA PERSADA, KEDIRI.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal karyawan di PT. Dhaha Jaya Persada ?

⁸Pengawas, PT DhahaJayaPersada, 7 Maret 2021.

2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektif/tidaknya komunikasi interpersonal karyawan di PT. Dhaha Jaya Persada?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya. Maka tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran komunikasi interpersonal karyawan di PT. Dhaha Jaya Persada?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektif/tidaknya komunikasi interpersonal karyawan di PT. Dhaha Jaya Persada?

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan tentang dinamika komunikasi interpersonal di suatu perusahaan maupun organisasi.
2. Secara Akademis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah referensi sebagaibahan penelitian serta menjadi bahan bacaan yang berguna di dalam dunia psikologi industri dan organisasi.
3. Secara Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta sumbangan pemikiran kepada teman-teman yang tertarik mengenai penelitian tentang dinamika komunikasi interpersonal.

E. Telaah Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat menambah referensi dan dapat membantu pembaca dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal :

1. Penelitian ini berjudul “Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Pt. Merapi Agung Lestari Yogyakarta” oleh Servasius Narto.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa untuk mendukung kinerja dalam organisasi, sangatlah penting untuk menciptakan iklim komunikasi interpersonal. Iklim komunikasi memberi pedoman bagi keputusan dan perilaku individu dalam meningkatkan kualitas dan kinerja karyawannya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yaitu menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan subjek penelitiannya yaitu menggunakan karyawan dalam sebuah perusahaan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dari segi objek yang diteliti dan hubungan penelitiannya, jika dalam penelitian sebelumnya meneliti tentang dinamika komunikasi sebagai pendukung kinerja karyawan, dalam penelitian ini peneliti meneliti miskomunikasi pada karyawan di PT. Dhaha Jaya Persada.⁹

⁹Servasius Narto, “Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Pt. Merapi Agung Lestari Yogyakarta”, *Sekolah Tinggi Ilmu Pembangunan Masyarakat Desa* 2017.

2. Jurnal berjudul “Komunikasi Interpersonal Tenaga Pendidik Terhadap Keberhasilan Belajar Siswa Pada Mis Assalam Martapura dan Min Sungai Sipai Kabupaten Kediri” oleh M. Ropiani.

Dalam Jurnal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Komunikasi Interpersonal Tenaga Pendidik dengan siswa terhadap hasil belajar pada Madrasah Ibtidaiyah Assalam Martapura dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Sipai Martapura.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang adalah jika penelitian sebelumnya mencari data tentang bagaimana hubungan yang baik terhadap tenaga pendidik yang menggunakan komunikasi interpersonal dan dalam pengerjaannya menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang akan datang menggunakan penelitian kualitatif yang akan membahas tentang bagaimana gambaran komunikasi interpersonal di suatu perusahaan antar karyawannya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yaitu sama-sama menggunakan variable penelitian tentang komunikasi interpersonal.¹⁰

3. Penelitian ini berjudul “Dinamika Komunikasi Antarpribadi Dalam Hubungan Antaranggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Fotografi Universitas Sumatera Utara Periode” Oleh Chairiawati.

¹⁰M. Ropiani, ”*Komunikasi Interpersonal Tenaga Pendidik terhadap Keberhasilan Belajar Siswa Pada Mis Assalam Martapura Dan Min Sungai Sipai Kabupaten Banjar*”, Vol 1, No 2 (Desember 2017).

Dalam penelitian menunjukkan bahwa adanya komunikasi antara atasan dan bawahan (*downward communication*) dan juga komunikasi antara bawahan terhadap atasan (*upward communication*) harus terjalin dengan baik sehingga dapat mencari solusi permasalahan untuk setiap persoalan pekerjaan dalam organisasi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara mewawancarai salah satu anggota unit kegiatan mahasiswa fotografi untuk memaparkan bagaimana komunikasi interpersonal yang dialami dengan temannya.

Perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan subjek organisasi kampus yaitu unit kegiatan mahasiswa fotografi yang berfokus pada dinamika komunikasi hubungan antar unit, sedangkan penelitian yang akan datang menggunakan subjek karyawan dalam perusahaan dan menggali tentang komunikasi interpersonal.¹¹

4. Jurnal ini berjudul “Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Dengan Dosen (Tinjauan *Communication Apprehension* Pada Mahasiswa Universitas Di Jakarta)” oleh Heppy Atma Pratiwi.

Penelitian ini menjelaskan bahwa ketakutan mahasiswa untuk berkomunikasi di depan publik harus dihilangkan dengan cara melatih berbicara di depan publik (kelas). Selain itu dosen bisa membiasakan model kuliah yang bersifat dialogis, berkomunikasi dua arah.

¹¹Chairiawati, “*Dinamika Komunikasi Antarpribadi Dalam Hubungan Antar anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Fotografi Universitas Sumatera Utara Periode*” Universitas Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2017.

Kemudian antara dosen, mahasiswa, dan teman-teman di kelas harus bisa saling menghargai perbedaan pendapat, toleransi, atau perdebatan yang wajar. Pola ini akan memberikan iklim komunikasi yang lebih responsif, sehingga ketakutan dalam berkomunikasi bisa diminimalisasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yaitu tentang hubungan subjek yang akan diteliti, jika dalam penelitian ini subjek yang diteliti adalah mahasiswa dan dosen sedangkan penelitian yang akan datang yaitu antara manager dan juga karyawannya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yaitu sama-sama menggunakan cara metode penelitian kualitatif penggalan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.¹²

5. Jurnal ini berjudul “Dinamika Komunikasi Dalam Keluarga” oleh Yulita Daru Priliantari.

Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa analisis teori komunikasi serta pola komunikasi keluarga yang disampaikan para ahli percakapan (*conversation orientation*) dan kepatuhan (*conformity orientation*) dapat disampaikan bahwa komunikasi yang terjalin antara anak dan orangtua cenderung sesuai dengan teori yang ada.

¹²Heppy Atma, “Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Dengan Dosen (Tinjauan Communication Apprehension Pada Mahasiswa Universitas Di Jakarta)” Vol. 08 No.01 (Januari 2016).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitiannya, jika dalam penelitian sebelumnya berfokus kepada dinamika komunikasi antar keluarga agar menghasilkan komunikasi yang baik antara anak dan orang tua, dan penelitian yang akan datang menggunakan subjek karyawan dalam perusahaan bertujuan agar dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu dalam proses penggalan data, yang sama-sama menggunakan metode kualitatif.¹³

¹³Yulia Daru, “Dinamika Komunikasi Dalam Keluarga”, *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Bisnis*, Vo. 03 No.1 (Januari 2017).