

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pada kehidupan sehari-hari kita tentu tidak bisa lepas dari komunikasi, karena komunikasi adalah bagian terpenting dari kontak manusia. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat kerja dan lingkungan masyarakat. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri lagi, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan. Dalam bekerja kita membutuhkan komunikasi yang efektif untuk mengurangi kesalahan dan mempermudah saat melakukan pekerjaan nantinya. Selain itu dengan adanya komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan praktik bisnis sehingga tujuan bisnis dapat tercapai. Dalam dunia bisnis, kemampuan komunikasi sangat penting untuk menunjukkan profesionalitas. Dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dapat menghindarkan konflik yang terjadi dalam keluarga, masyarakat maupun di tempat kerja. Karena salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal adalah untuk menghindari kesalahpahaman¹.

Komunikasi interpersonal dianggap lebih efektif dalam mengubah sikap dan pendapat seseorang. Komunikasi interpersonal yang intensif dengan mengutamakan keseimbangan antara kuantitas dan kualitas akan membentuk hubungan interpersonal yang kuat antara karyawan dan atasan. Dengan terbentuknya hubungan komunikasi interpersonal yang kuat maka kepercayaan dan keterbukaan yang didapat dari komunikasi akan membantu menentukan perubahan sikap atau perilaku dalam lingkup karyawan. Komunikasi yang baik berkaitan dengan kepuasan dalam bekerja, pengertian

¹ Ida Suryani Wijaya STAIN Samarinda, *Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi (Ida Suryani Wijaya) Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi*, n.d.

kepuasan kerja sendiri merupakan respon seseorang terhadap lingkungan kerja yang dihadapinya, seperti kebijakan promosi dan tentunya rekan kerja. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat termotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif. Dengan adanya komunikasi yang terjalin baik maka timbul kerja sama dalam berbagai bidang yang mana dapat berdampak positif baik bagi kedua belah pihak².

Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Kinerja karyawan tersebut ditunjang oleh banyak faktor, salah satunya dengan komunikasi. Untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan maksimal. Komunikasi dan kinerja pegawai berhubungan erat dan saling mempengaruhi. Ketika komunikasi di tempat kerja tersampaikan dengan jelas dan dapat meminimalisir tingkat stres pegawai, maka kinerja pegawai juga akan berkorelasi positif. Komunikasi dan motivasi akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Sebagai contoh jika komunikasi dan motivasi dibangun dengan efektif oleh pimpinan, maka kinerja pegawai juga akan optimal, begitupun sebaliknya³.

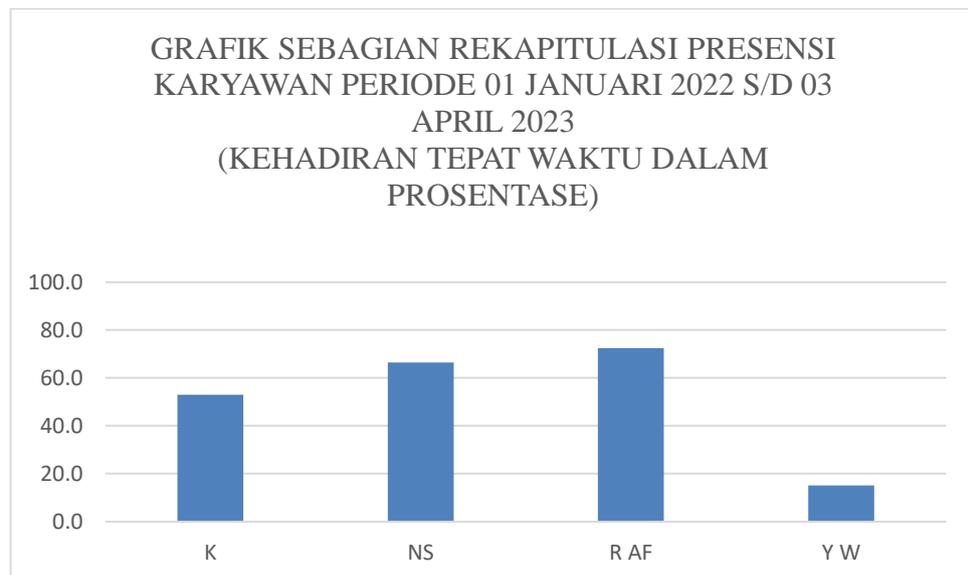
Perusahaan idelanya didirikan untuk mencapai tujuan bisnis yaitu mencari keuntungan yang dikelola secara professional tetapi perusahaan ini pemiliknya tidak meminta keuntungan dari usahanya. Perusahaan ini dirintis dari kecil yang dikelola secara sederhana, dengan berasaskan kekeluargaan dan kepercayaan dari para pendiri. Seiring berjalannya waktu, perusahaan menjadi berkembang kemudian dibentuk legal perusahaan dengan banyak divisi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Walaupun perusahaan sudah berdiri secara legal tetapi pada realitanya pengelolaan administrasi masih belum berjalan dengan baik.

² Muhammad Yodiq, *Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru Di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda*, 2015.

³ Rohmat Hidayat et al., *Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi Interpersonal Dan Kepemimpinan Transformational Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Kantor Kementerian Agama Kota Serang)*, 2018,
<http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>.

Berdasar hasil *preliminary study* pada perusahaan tersebut, peneliti menemukan bahwa kinerja karyawan pada perusahaan tersebut mengalami dinamika naik turun. Dalam wawancara yang dilakukan penulis pada salah satu karyawan. Salah satunya yaitu pelaporan nota bila ada proyek, beberapa karyawan tidak langsung memberikan laporan sehingga menimbulkan rasa saling curiga diantara karyawan maupun manajemen. Masih dalam wawancara dari salah satu karyawan, ia menceritakan mengapa tidak mau tertib andimitrasi jawabanya karena pihak manajemen yaitu direktur memberi contoh tidak baik yaitu juga tidak tertib dalam administrasi keuangannya dalam melaporkan setelah ada pekerjaan.

Masalah kinerja juga terlihat ada masalah dari ketertiban absensi karyawan, tuntutan dari manajemen yang menghendaki ketepatan waktu dalam memulai bekerja akan tetapi banyak karyawan yang masuk kerja terlambat, terlihat dari grafik absensi berikut ini:



*Table 1 Grafik Absensi Tepat Waktu
Sumber: Diolah Peneliti*

Pada grafik terlihat kehadiran tepat waktu periode januari 2022 sampai dengan April 2023 tertinggi hanya mencapai 75% dari total jumlah hari kerja dan yang terbawah hanya 15% dari total jumlah hari kerja yang tepat waktu masuk kerjanya. Dari empat karyawan sebagai *sample*, peneliti mewawancara

memberikan alasan bahwa sering terlambat bekerja karena mencontoh pimpinan yang juga sering terlambat dan sering menghilangkan waktu jam bekerja.

Dalam mengatasi masalah kinerja ini, pihak perusahaan menggunakan pendekatan komunikasi untuk berinteraksi dengan semua karyawan. Ketika perusahaan ada masalah kinerja yang serius diadakan rapat dengan melibatkan jajaran komisaris dan direksi serta seluruh karyawan. Manajemen mendorong semua karyawan untuk saling terbuka agar produktifitas berjalan dengan baik.

Selanjutnya mengenai komunikasi antara sesama karyawan dimasing-masing divisi, terlihat jika komunikasi interpersonal yang berjalan selama ini kurang terjalin dengan baik. Hal ini terlihat ketika terjadi suatu masalah, sebagian dari karyawan tidak mau mengungkapkan secara jelas akan tetapi lebih memilih untuk diam dan tidak menjelaskan. Sebagian dari mereka juga ada yang bersikap *defensive* ketika diminta untuk menjelaskan atau ketika ditanyai mengenai permasalahan yang sedang terjadi seperti beralasan sesuatu supaya tidak disalahkan.

Perusahaan dituntut untuk bisa berkembang akan tetapi pada empat tahun terakhir mengalami stagnan. Hal tersebut dapat dilihat dari laporan perusahaan dengan capaian tidak memuaskan, Dampak dari adanya masalah tersebut adalah ditiadakannya bonus tahunan yang biasanya selalu diberikan sebelumnya. Akibatnya semangat bekerja dari masing-masing divisi mengalami penurunan sehingga produktifitas pun ikut menurun. Agar upaya tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan, tentulah diperlukan adanya komunikasi interpersonal yang baik antar individu, baik komunikasi antar karyawan dan komunikasi antar karyawan dan pihak manajemen. Hal ini menarik dalam melihat bentuk komunikasi seperti apa yang dibangun oleh karyawan CV Tera Tekno Solusi dalam mendorong produktivitas.

Masalah lain sering muncul pada CV Tera Tekno Solusi terungkap dari wawancara salah satu karyawan bila ada pembelian barang dari distributor sering kali saat negoisasi harga dilakukan sembunyi sehingga dari

karyawan lain menaruh curiga mengapa harus sembunyi. Dalam intruksi yang dilakukan pihak marketing dalam pembuatan nota, penyediaan barang yang dijual, sering salah persepsi dengan bagian penagihan. Bagian pembuatan administrasi pajak sering beda persepsi dengan konsumen sehingga sering revisi administrasi yang menyebabkan konsumen menjadi tidak senang, bagian purchase order sering salah persepsi mengenai timeline pekerjaan.

Media yang sering digunakan untuk untuk berkomunikasi antara manajemen dan karyawan melalui whatsapp chat, whatsapp group, email, telegram, telephone genggam. Berkaitan dengan media komunikasi sering terjadi salah penentuan media yang dipakai sehingga banyak salah paham akan pesan yang disampaikan.

Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2006 yang awalnya bernama CV. Time Excelindo Computer Shop, kemudian berganti nama menjadi CV. Tera Tekno Solusi sehingga sudah berpengalaman sebagai perusahaan penyedia kebutuhan TI. Keunggulan CV. Tera Tekno Solusi terletak pada total solusi yang diberikan dibidang IT infrastruktur didukung tenaga spesialis yang terus berkembang karena dinaungi oleh institusi Pendidikan yang bergerak di bidang IT yaitu Universitas Amikom Yogyakarta. Sebagai contoh tenaga professional yang bergerak dibidang Software Development, Jaringan Internet, konsultan Komputer server dan lain sebagainya.

Perusahaan ini sangat menarik bagi saya untuk melakukan penelitian ditempat ini karena CV Tera Tekno Solusi berpengalaman dalam penyedia barang dan jasa yang konsumennya sangat beragam dari pemerintahan, sekolah, universitas, badan usaha dan konsumen perorangan sehingga untuk belajar dalam konsentrasi marketing communication akan banyak yang didapat dalam mendapatkan pengalaman. Keunggulan perusahaan ini ialah lingkup bisnisnya yang luas bisa memberikan total solution dibidang IT karena mempunyai banyak divisi yang saling membantu dan melengkapi dibawah naungan holding dan yang lebih memperkuat lagi perusahaan ini disuport SDM yang melimpah karena perusahaan ini dimiliki oleh Yayasan Universitas Amikom Yogyakarta. Skill dalam komunikasi antar pribadi

sangat terasah, pengawasan proses pengadaan, dan lain sebagainya, sehingga saya banyak mendapat ilmu yang baru ditempat ini dan ilmu yang didapat dari kuliah bisa diimplementasikan ditempat ini diantaranya komunikasi antar pribadi diproses lobi dan negoisasi terhadap konsumen perusahaan ini.

Pentingnya komunikasi interpersonal atasan dengan bawahan terkait dengan kinerja. Komunikasi dalam suatu perusahaan memegang peranan penting dalam perusahaan, komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi lebih efektif bila terjadi dalam bentuk komunikasi interpersonal⁴. Komunikasi antara atasan dengan bawahan perlu adanya keterbukaan, kerterbukaan antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi kerja dibentuk elemen-elemen dalam keberlangsungannya agar bisa menyederhanakan suatu pemikiran yang logis dan sistematis⁵.

Berdasar uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal Antara Manajemen Dengan Karyawan Di Cv Tera Tekno Solusi”. Titik fokus penelitian ini yakni mendalami komunikasi interpersonal. Sebuah kajian yang mendalam yang tidak hanya bertujuan untuk menggali dan mengatasi masalah komunikasi yang berkaitan dengan indicator komunikasi interpersonal, sehingga meningkatkan produktivitas dari CV Tera Tekno Solusi.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Komunikasi Interpersonal Antara Tim Manajemen dengan Karyawan Di CV Tera Tekno Solusi Yogyakarta?.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Antara Tim Manajemen dengan Karyawan Di CV Tera Tekno Solusi Yogyakarta?

⁴ Anastasia Yovita Dica, “Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Divisi Marketing Pt Jakarta Akuarium Indonesia,” *Communicare : Journal of Communication Studies* 6, no. 1 (2019): 87.

⁵ Dica, “Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Divisi Marketing Pt Jakarta Akuarium Indonesia.”

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Manfaat Akademis

Hasil penelitiannya diharapkan mampu memperkaya wawasan dan mengembangkan teori-teori ilmu komunikasi terutama teori komunikasi interpersonal.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk CV Tera Tekno Solusi dalam meningkatkan komunikasi Interpersonal.

1.5. METODOLOGI PENELITIAN

1.5.1. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti dalam memandang realita suatu permasalahan dan teori atau ilmu pengetahuan. Guba dan Lincoln (1988) mendefinisikan paradigma penelitian sebagai cara peneliti memahami permasalahan tertentu dengan kriteria untuk menguji guna ditemukannya penyelesaian masalah⁶.

Paradigma postpositivisme berpendapat bahwa peneliti tidak bisa mendapatkan fakta dari suatu kenyataan apabila si peneliti membuat jarak (distance) dengan kenyataan yang ada. Paradigma ini dianggap sesuai digunakan pada penelitian ini, karena pada penulis dapat mengetahui bagaimana dinamika komunikasi yang terjadi pada cv tera tekno solusi jika penulis mampu menggali informasi secara mendalam dengan narasumber yang sudah ditentukan. Hal tersebut tentunya dapat tercapai jika penulis mampu mendekati diri dengan para narasumber. Dalam paradigma postpositivisme, hubungan peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif. Oleh karena itu perlu

⁶ Ridha Nikmatur, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian," *Jurnal Hikmah* 14, no. 1 (2017): 63.

menggunakan prinsip triangulasi, yaitu penggunaan bermacam – macam metode, sumber data dan data.

Menggunakan pendekatan ini dikarenakan untuk menjelaskan gambaran perilaku orang, peristiwa, serta kegiatan-kegiatan tertentu secara terperinci dan mendalam. Menurut penulis sesuai untuk mendapatkan gambaran dan pemahaman mengenai permasalahan yang akan diteliti dengan lebih lengkap dan mendalam. Sesuai dengan focus penelitian dan objek penelitian.

1.5.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrument vital, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) data yang didapat cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat memahami makna, memahami keunikan mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis⁷.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang memusatkan pada kegiatan ontologis. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar angka atau frekuensi. Peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Oleh sebab itu penelitian kualitatif secara umum sering disebut sebagai pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti berusaha

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. suryandari, 3rd ed. (bandung: CV Alfabeta, 2022).

menganalisis data dalam berbagai nuansa sesuai bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat atau dikumpulkan⁸.

Penelitian kualitatif diskriptif memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data dan analisis data. Peneliti dapat mengadaptasi metodologi penelitian sesuai dengan kebutuhan penelitian dan mampu menangkap nuansa yang tidak dapat diukur dalam metode penelitian kuantitatif. Peneliti memilih menggunakan metode ini dipandang sesuai untuk dapat mengetahui komunikasi interpersonal antara manajemen dan karyawan di CV. Tera Tekno Solusi. Menurut peneliti data realitas lapangan akan menggambarkan sesuatu yang asli permasalahan yang akan diteliti. Selain itu, alasan lainnya karena kedekatan antara peneliti dan responden maka dalam hal penyampaian informasi akan lebih terbuka dan transparan sehingga data yang dikumpulkan akan lebih mendalam.

Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan diskriptif ini dirasa sesuai untuk dapat mengetahui komunikasi interpersonal dengan berbagai indikatornya dalam mendukung kinerja pada perusahaan CV Tera Tekno Solusi. Penggunaan pendekatan kualitatif diskriptif pada penelitian ini didasari oleh beberapa alasan diantaranya sebagai metode penelitian yang berfokus pada pengalaman, proses dan peristiwa-peristiwa interaktif individu, membantu mengungkapkan dan memahami sesuatu yang sulit diungkapkan. Terkait dengan penelitian ini, pendekatan kualitatif diskriptif membantu peneliti dalam mengungkapkan masalah kinerja karyawan CV. Tera Tekno Solusi dalam kaitanya dengan komunikasi interpersonal.

⁸ Farida Nugrahani, "Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa," *Metode Penelitian dalam pendidikan bahasa* 1, no. 1 (2008): 305.

1.5.3. Subjek dan objek Penelitian

Subjek penelitian berdasarkan Suharsimi Arikunto memberikan sekat atau pembatas subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang yang merupakan tempat data untuk variabel penelitian ada dan yang di permasalahan. Dalam penelitian, data subjek penelitian sangat penting untuk dijelaskan karena menggambarkan mengenai penelitian yang akan diteliti. Pada istilah penelitian kualitatif subjek penelitian dikatakan dengan sebutan informan atau narasumber, yang merupakan pihak yang memberi informasi mengenai data-data dan informasi lain yang dibutuhkan penelitian terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan⁹.

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan tetapi dalam penelitian kualitatif teknik yang digunakan *purpose sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini seperti orang yang paling tahu permasalahan atau sebagai penguasa ditempat itu¹⁰.

Peneliti menentukan subjek penelitian dengan kriteria terlibat dalam pengelolaan CV Tera Tekno Solusi selama 10 tahun, sehingga mengetahui seluk beluk permasalahan dan alasan kedua informan tersebut dapat dipercaya untuk memberikan informasi yang akurat. Dalam penelitian ini informan yang dimaksud meliputi karyawan dari divisi teknis, divisi proyek, dan back office dengan jumlah 4 orang karyawan dan satu Direktur dengan keterangan sebagai berikut:

⁹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press, 1st ed., vol. 44 (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf).

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. ed. suryandari, 3rd ed. (bandung: CV Alfabeta, 2022).

NO	INISIAL	DIVISI	UMUR	LAMA BEKERJA
1	R	MANAJER TEKNIS	48 TAHUN	17 TAHUN
2	RPA	STAF KEUANGAN	31 TAHUN	10 TAHUN
3	K	STAF PROJEK	43 TAHUN	10 TAHUN
4	B	DIREKTUR	49 TAHUN	18 TAHUN

*Table 2 Daftar subjek penelitian
Sumber : internal peneliti keterangan lengkap ada di bab III*

Objek penelitian yaitu sesuatu yang menjadi fokus dan pusat perhatian pada suatu penelitian, objek penelitian biasanya menjadi tujuan utama untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian dari masalah yang terjadi di dalam penelitian. Objek penelitian biasanya tertuju pada suatu pokok permasalahan yang akan diteliti sehingga perlu untuk dicarikan solusi sebagai hasil dari penelitian tersebut. Sugiyono mengungkapkan definisi dari objek penelitian adalah sasaran ilmiah dengan tujuan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)¹¹.

Dari uraian diatas peneliti fokus dengan dengan objek penelitian berkaitan dengan interaksi komunikasi karyawan tentang perkembangan perusahaan, dan dinamika komunikasi tentang masalah-masalah dihadapi sehingga menghambat kinerja karyawan yang berkaitan dengan indikator-indikator komunikasi interpersonal.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Sugiyono, ed. suryandari, 3rd ed. (bandung: CV Alfabeta, 2022).

1.6. JENIS DATA

Data yang digunakan peneliti terdiri dari ¹²:

1.6.1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari responden atau subjek penelitian. Selanjutnya data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data hasil wawancara yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan narasumber yang sudah ditetapkan.

1.6.2. Data Sekunder

Data sekunder meliputi dokumentasi serta kutipan teori dan hasil survei dari penelitian terdahulu. Dari penelitian ini data sekunder diambil dari dokumentasi seperti dokumentasi absensi karyawan, foto rapat, dan foto yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.7. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data-data yang valid dari responden serta bagaimana peneliti menentukan metode yang sesuai untuk memperoleh data kemudian mengambil kesimpulan. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dalam penelitian fenomenologi dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan penjelasan sebagai berikut:

1.7.1. Observasi

Menurut Nasution Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta yang diperoleh dari observasi. Data itu dikumpulkan sering menggunakan alat yang canggih sehingga dapat diobservasi dengan

¹² Edy Suandi Hamid and Y. Sri Susilo, "Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*," *Jurnal Ekonomi Pembangunan: Kajian Masalah Ekonomi dan Pembangunan* 12, no. 1 (2015): 45.

jas. Observasi banyak klasifikasinya peneliti menerapkan observasi partisipatif yang dilakukan secara aktif, peneliti terlibat dengan subjek penelitian sambil melakukan pengamatan peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, maka data akan diperoleh secara lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna setiap perilaku yang nampak. Peneliti mengamati bagaimana hubungan satu karyawan dengan karyawan lain, hubungan karyawan dengan atasan, keluhan dalam melaksanakan pekerjaan.

1.7.2. Wawancara

Esterberg mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu¹³.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara semistruktur (*semistruktur interview*) jenis wawancara ini termasuk dalam katagori *in-depth interview* dimana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peniliti harus mendengarkan dengan teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh narasumber.

Pada penelitian ini dilakukan wawancara mendalam (*in-dept interviews*) dengan informan untuk mengungkapkan alur kesadaran serta mengajukan pertanyaan secara lisan dan langsung (bertatap muka) dengan informan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi secara lengkap, mendalam, dan komprehensif sesuai dengan tujuan penelitian, serta mencari tahu tentang topik permasalahan yang dapat diangkat berkaitan dengan orang-orang sekitar tempat penelitian. Peneliti mengajukan beberapa

¹³ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, ed. suryandari, 3rd ed. (bandung: CV Alfabeta, 2022).

pertanyaan yang tidak tersusun dengan rapi sesuai klasifikasi, namun lebih mencairkan suasana wawancara yang ada dengan mengajukan pertanyaan yang ringan, saling terikat dan sesuai dengan tema masalah. Sehingga dalam menjawab pun akan lebih natural dan tidak dibuat-buat sehingga akan mengalir ke pertanyaan selanjutnya yang saling terkait.

1.7.3. Dokumentasi

Metode dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan. Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi ialah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan.¹⁴

Peneliti menggunakan data dokumentasi yang disesuaikan dengan objek penelitian yaitu data dokumentasi absensi, foto rapat, foto kegiatan wawancara, dokumentasi media yang digunakan dalam komunikasi interpersonal.

1.8. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data menurut Creswell langkah langkah analisis data kualitatif yaitu menyediakan data mentah yang berupa transkrip, catatan lapangan dan padangan peneliti sendiri dan dikumpulkan untuk dianalisa seluruhnya. Berdasarkan prosedur tersebut, sumber data dalam penelitian ini adalah beberapa karyawan CV. Tera Tekno Solusi (responden) dan karyawan personalia dan humas (informan) yang mengetahui kinerja karyawan CV. Tera Tekno Solusi.

Analisis data dilakukan dengan cara menggunakan sistem Open Coding. Koding dimaksudkan untuk dapat mengorganisasi dan mensistemasi data secara lengkap dan mendetail sehingga data dapat memunculkan

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, hlm. 206.

gambaran 12 tentang topik yang dipelajari. Creswell menyebutkan bahwa dalam melakukan koding ada beberapa tahap yang perlu dilibatkan yakni mengambil data tulisan (data verbatim) yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan data, mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraf-paragraf) kedalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah khusus, yang seringkali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan (in vivo)¹⁵.

Dari uraian di atas peneliti melakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Mengorganisasikan dan menyiapkan data yang akan dianalisis. Data mentah yang akan dianalisis diorganisasikan berdasar tanggal pengumpulan data, sumber datanya, jenis data, diskripsi data, sifat data. Sumber data merupakan data yang diambil dari observasi, hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan. Deskripsi data adalah uraian ringkas setiap data yang terkumpul.
2. Baca dan lihat seluruh data. Peneliti membaca seluruh data yang terkumpul, supaya dapat mengetahui apa saja yang diperoleh sumberdata, sifat data dan maknanya. Peneliti harus mengetahui setiap informan yang menyampaikan apasaja dan dibandingkan dengan informan lainnya. Dengan memahami seluruh data maka peneliti akan dapat memilih/mereduksi mana data yang penting, yang baru, yang unik dan data mana aja yang terkait dengan pertanyaan penelitian. Selanjutnya peneliti juga harus dapat memilah /mengklasifikasikan/mengkatagorisasikan/mengelompokkan /membuat tema terhadap data-data yang telah dipilih.
3. Membuat koding seluruh data. Koding adalah seluruh proses memberi tanda yang telah dikelompokkan. Kelompok data yang sejenis diberi kode yang sama. koding dapat dilakukan secara manual atau dengan komputer. Melalui koding peneliti dapat menghasilkan katagori atau

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by suryandari, 3rd edn (bandung: CV Alfabeta, 2022).

tema baru. Biasanya pada penelitian tema yang dihasilkan 5-7 tema/kategori. Tema-tema ini merupakan temuan peneliti yang nantinya digunakan untuk membuat judul penelitian.

4. Menggunakan koding untuk bahan membuat deskripsi. Melalui koding peneliti menghasilkan tema-tema atau kategorisasi data penelitian yang merupakan temuan. Berdasarkan tema-tema yang dihasilkan tersebut, selanjutnya peneliti membuat deskripsi secara singkat dan sistematis sehingga tema-tema yang ditemukan menjadi lebih jelas. Deskripsi dimulai dari penjelasan bahwa tema itu merupakan suatu temuan baru, dimulai dari yang umum sampai ke yang lebih spesifik.
5. Mengubungkan antar tema. Peneliti membuat kategori data yang disusun dalam tema-teman penelitian, maka langkah selanjutnya adalah mencari adakah hubungan antar tema satu dengan yang lain. Untuk dapat mengkontruksi antar tema tersebut perlu memiliki kerangka teori tertentu.
6. Memberi interpretasi dan makna tentang tema. Hasil mengkontruksi hubungan antar tema atau kategori selanjutnya perlu diberikan interpretasi sehingga orang lain memahaminya. Sebagai contoh kan melakukan pengumpulan data dilapangan dengan menghubungkan antar tema seperti produktifitas menurun, tidak ada bonus tahunan, kepemimpinan kurang konsisten, ruang kerja, motivasi kerja mnurun, kepercayaan antar divisi, komunikasi antar pribadi dimasing-masing divisi.

1.9. UJI KEABSAHAN DATA

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan uji kredibilitas data *Trianggulasi* merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan mempertimbangkan waktu dan objek penelitian peneliti menggunakan triangulasi teknik. Trianggulasi data teknik menerapkan saling kroscek antara wawancara dipadukan dengan observasi, dan kuisoner atau dokumen.

1.10. KERANGKA KONSEP, DIFINISI KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

1.10.1. Kerangka konsep:



1.10.2. Definisi Konsep

Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Kinerja karyawan tersebut ditunjang oleh banyak faktor, salah satunya dengan komunikasi. Untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan maksimal. Komunikasi dan kinerja pegawai berhubungan erat dan saling mempengaruhi. Ketika komunikasi di tempat kerja tersampaikan dengan jelas dan dapat meminimalisir tingkat stres pegawai, maka kinerja pegawai juga akan berkorelasi positif. Komunikasi dan motivasi akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Sebagai contoh jika komunikasi dan motivasi dibangun dengan efektif oleh pimpinan, maka kinerja pegawai juga akan optimal, begitupun sebaliknya.

Masalah kinerja menjadi fokus peneliti karena persoalan ini sangat kritis dalam sebuah organisasi, kinerja menjadi sendi utamanya. Atas dasar tersebut tidak heran banyak studi yang meneliti tentang kinerja dalam konteks organisasi. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti melihat ada beberapa masalah yang menjadi masalah serius di CV Tera Tekno Solusi diantaranya tingkat ketepatan waktu masuk yang rendah, kejenuhan karyawan dalam menjalankan aktivitas diantaranya malas dalam ketertiban administrasi. Dalam penelitian ini peneliti ingin melihatnya dari sisi komunikasi interpersonal karyawan. Pertanyaan dari peneliti yang ingin dibangun ialah Bagaimana komunikasi interpersonal karyawan CV Tera Tekno Solusi sehingga dapat meningkatkan produktifitas? Bagaimanakah komunikasi interpersonal atasan dengan karyawan berjalan sehingga berpengaruh terhadap kinerja?.

Indikator komunikasi interpersonal Menurut DeVito ada lima hal berikut¹⁶:

1. Keterbukaan (*Openness*)

Memiliki pengertian bahwa dalam komunikasi antar pribadi yang efektif dibutuhkan individu yang terbuka pada lawan yang diajak berinteraksi, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi lalu mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki, dan juga mempertanggungjawabkannya. Bila ingin kerjasama ditingkatkan dalam hubungannya dengan komunikasi interpersonal maka sikap keterbukaan harus terus terjaga. Dalam kaitannya dengan penelitian ini indikator keterbukaan akan menjadi fokus pertanyaan yang disampaikan kepada para narasumber sebagai bahan wawancara dan observasi.

Menurut Brooks dan Emmert keterbukaan atau sikap terbuka mempunyai pengaruh dalam menumbuhkan komunikasi

¹⁶ Joseph A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book*, 14th ed. (Hunter College of the City University of New York Boston, 2016).

antarpribadi yang efektif. Sikap terbuka berlawanan dengan dogmatisme. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Selain itu harus ada kesediaan untuk membuka diri dalam hal ini adalah mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek yang ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah memang “milik” kita dan kita bertanggung jawab atasnya. Selain itu, Brooks dan Emmert dalam buku Rakhmat menyebutkan nilai dasar dari keterbukaan atau sikap terbuka adalah:

1. Menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika.
2. Membedakan dengan mudah, melihat nuansa, dsb.
3. Berorientasi pada isi.
4. Mencari sumber informasi dari berbagai sumber.
5. Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya.
6. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa yang menjadi nilai dasar dari keterbukaan atau sikap terbuka adalah bagaimana seseorang dapat menilai secara objektif, melihat nuansa segala sesuatu, berorientasi pada isi pesan, mencari berbagai sumber informasi, bersedia mengubah kepercayaannya apabila memang

lebih tepat informasi yang baru didapat dan mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya¹⁷.

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain. Dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain.

Orang dengan ciri tersebut selalu dapat berbicara dan melihat perasaan orang lain dengan cara yang berbeda. Kemampuan untuk mengembangkan potensi orang lain, terutama keinginan untuk mempengaruhi perhatian orang lain, termasuk perasaan dan masalah, merupakan salah satu kelebihan individu yang memiliki empati. Karakter peka, peduli dan partisipatif menggambarkan tentang perhatian seseorang terhadap perubahan dan keadaan emosi orang lain. Seseorang yang memiliki kepekaan yang tinggi dapat merasakan kesulitan orang lain, seolah-olah dia sendiri yang merasakannya¹⁸.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*).

Komunikasi interpersonal akan efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku *Supportiveness*. Maksudnya, satu dengan yang lainnya memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan. Sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap *defensive* dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan dan lain

¹⁷ Shulhuly Ashfahani, "Implementasi Keterbukaan Dan Dukungan Dalam Komunikasi Antarpribadi (Studi Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju)," *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA* 11, no. 01 (2019): 187.

¹⁸ Opi Teci Darisma Putri, "Sikap Empati Pemimpin Terhadap Bawahan Dalam Sistem Organisasi," *Serambi Tarbawi; Jurnal Studi Pemikiran, Riset dan Pengembangan Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2019): 43–56,

<http://www.ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/tarbawi/article/view/1200>.

sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal akan gagal, karena orang *defensive* akan banyak melindungi diri sendiri dari ancaman yang ditanggapi dalam komunikasi dibandingkan memahami orang lain. Dukungan dapat dilakukan dengan menggunakan isyarat-isyarat nonverbal seperti senyum, menganggukkan kepala, mengedipkan mata dan tepuk tangan. Sikap mendukung dipupuk lebih kepada deskriptif, dan spontan.

4. Sikap positif

Orang yang dapat membina komunikasi interpersonal yang baik ialah dengan memiliki sikap positif terhadap mereka sendiri, karena orang yang merasa positif dengan sendirinya akan dapat merefleksikan perasaan positif juga kepada orang lain. Sikap positif juga dapat memperlihatkan dengan memberikan dorongan dengan cara menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain yang sedang berkomunikasi dengan kita.

Menurut rukminto, sikap positif dapat diartikan sebagai perilaku seseorang yang diperhatikan sesuai dengan nilai dan norma dalam kehidupan sosialnya atau norma yang berlaku ditengah-tengah masyarakat. sikap positif ini dapat tercermin dalam perilaku seseorang seperti kinerja, kedisiplinan, ketekunan, optimis, kejujuran. Orang yang bersifat positif cenderung akan lebih menunjukkan sikap saling menyayangi, mendekati dan menerima sesuatu atau objek tertentu¹⁹.

5. Kesetaraan (*equality*)

Keefektifan komunikasi interpersonal juga ditentukan oleh kesamaan-kesamaan yang dimiliki pelakunya. Seperti nilai, sikap, watak, perilaku, kebiasaan, dan lain sebagainya.

¹⁹ Laila Rachmadillah et al., "Komunikasi Interpersonal Pengaruh Dalam Meningkatkan Sikap Positif Warga Binaan UPT Tuna Laras" 9, no. 2 (2022): 99–111.

Komunikasi interpersonal akan lebih bisa efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan. Ini bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesamaan tidak bisa berkomunikasi. Jelas mereka bisa berkomunikasi. Akan tetapi jika mereka menginginkan efektif, hendaknya diketahui kesamaan kesamaan kepribadian di antara mereka.

Indikator kesetaraan meliputi:

- a. Menempatkan diri setara dengan orang lain
- b. Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- c. Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- d. Komunikasi dua arah
- e. Saling memerlukan
- f. Suasana komunikasi: akrab dan nyaman.

1.10.3. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini definisi operasional menjelaskan tentang definisi konsep yang dikaitkan fokus penelitian dengan objek penelitian yang akan dilakukan. Dari latar belakang masalah yang dijelaskan di atas akan dianalisa dan dikaitkan dengan indikator komunikasi interpersonal. Dimasing masing-masing indikator akan menjadi pedoman dalam wawancara sebagai. Diantaranya keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan yang ada di CV Tera Tekno Solusi antara manajemen dan karyawan.

Sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan di CV Tera Tekno Solusi antara manajemen dengan karyawan akan menjadi fokus penelitian yang menyangkut tentang uraian dari bahasa nonverbal seperti anggukan, tepuk tangan, mendedip, senyum.

Dalam komunikasi antara manajemen sejauh mana sikap empati dilaksanakan. Bagaimana sikap positif antara manajemen dan karyawan, apa ada hambatan dimasalah ini. Kesetaraan dalam

berkomunikasi seperti nilai, sikap watak, perilaku kebiasaan. Indikator yang telah diuraikan akan didalami untuk mengetahui apakah masalah-masalah yang ada dalam latar belakang di objek penelitian itu berkolerasi.

Keterbukaan dalam komunikasi yang ada di CV Tera Tekno Solusi yaitu bagaimana nilai objektifan dalam menyampaikan pesan. Mau menerima sesuatu opini yang berbeda dari yang bisa dilogika. Mau mendengarkan pendapat orang lain.

