

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENDUKUNG KINERJA
KARYAWAN PT. ADVANTAGE SCM CABANG SURAKARTA**

Oleh

Astri Handayani¹, Maya Sekar Wangi², Siswanta³

Abstract

This research was a descriptive-qualitative which try to describe the role of interpersonal communication which support the performance of employees in PT. Advantage SCM Surakarta Branch. By using the interactive analysis models belonging to the Sutopo (2006) , the results showed that the interpersonal communications and diadik communications occurs in PT. Advantage SCM. The harmony of interpersonal communication and diadik communication impact on the result performance. Achievements of employees find it helpful with the presence of more intensive communication.

Key words: *Interpersonal Communication, Communication Performance And Loyalty*

Pendahuluan

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kegiatan manusia, tidak terbatas dalam hal personal saja namun juga dalam berorganisasi. Dalam Manopo (2014) Kurang atau tidak adanya komunikasi di organisasi dapat mengakibatkan tidak lancarnya kegiatan organisasi. Kegiatan komunikasi meliputi prosedur yang berlaku, persuasif (mengajak) dan interpersonal. Penilaian kinerja karyawan (*performance appraisal*) dapat mengetahui kualitas suatu organisasi.

Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal oleh Devito dalam Effendy (2003) adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik. Sehingga dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih, sehingga mendapatkan kesepakatan bersama. Dalam hal ini seorang pemimpin perusahaan diharapkan paham mengenai penyampaian komunikasi kepada bawahan, terutama komunikasi interpersonal dengan tujuan untuk memelihara hubungan melalui umpan balik secara langsung dan mengharapkan progres dari apa yang disampaikan dari pimpinan dan bawahan.

Cangara (2004) komunikasi interpersonal dapat dibedakan menjadi (1) komunikasi diadik yaitu sebagai proses komunikasi antara dua orang dalam situasi

tatap muka lewat percakapan, dialog, dan wawancara. (2) Komunikasi kelompok kecil yaitu berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap muka dan saling berinteraksi. Sedangkan untuk aspek kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, ketrampilan, dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

Di PT. Advantage SCM cabang Surakarta penilaian kinerja karyawan dapat diukur dengan evaluasi secara periodik dan sistematis oleh pimpinan. Sedangkan kriteria lainnya berdasarkan sifat, loyalitas, kemampuan berkomunikasi, dan ketrampilan memimpin. Hasil yang diperoleh karyawan perusahaan dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan dan komunikasi yang efektif. Perusahaan perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan karena berpengaruh pada kepuasan konsumen. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup lembaga, artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas produknya.

Kegiatan komunikasi interpersonal di PT. Advantage SCM cabang Surakarta bersifat kurang terbuka antara Kepala divisi dan tim sehingga kebijakan atau peraturan baru tidak diketahui oleh bawahan. Selain itu kurangnya sosialisasi mengenai pembaruan sistem perbaikan mesin dan pembahasan masalah berakibat pada ketidakpuasan pelanggan. Dari berbagai aspek yang saling berkaitan dalam komunikasi di organisasi terutama di PT. Advantage SCM cabang Surakarta oleh

¹ Penulis I

² Pembimbing I

³ Pembimbing II

karena itu hal-hal yang perlu diteliti mengenai bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam mendukung kinerja karyawan.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (*interpretative approach*) yaitu pendekatan penelitian yang cenderung mengutamakan diskripsi naturalistik dari fenomena yang diteliti pengumpulan. Penelitian dilakukan di daerah Makamhaji dengan subyek penelitian Kepala Kantor Cabang, Kepala Devisi dan Karyawan PT. Advantage SCM.. Pemilihan lokasi penelitian ditetapkan berdasarkan pertimbangan bahwa pada wilayah tersebut terjadi kegiatan komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik namun kurang efektif sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Unit analisis data dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Advantage SCM cabang Surakarta. Sumber data diperoleh dengan dua cara yaitu narasumber, dan kegiatan/peristiwa. Sedang teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara (interview), dan dokumentasi. Terdapat 3 macam informan yang dibutuhkan yaitu Kepala Cabang, Kepala Devisi dan Staff Karyawan. Masing-masing narasumber mempunyai kriteria yang wajib menjadi pedoman pemilihan narasumber,

Validitas Data adalah suatu derajat ketepatan instrumen (alat ukur), artinya instrumen yang digunakan apakah sudah sesuai untuk mengukur apa yang di ukur. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan penelitian dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2013).

Validitas data dilakukan agar memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipercaya oleh semua pihak, sehingga peneliti menggunakan pengecekan keabsahan data dengan teknik: meningkatkan ketekunan dan triangulasi. Dari proses validitas data dengan triangulasi ini, peneliti dapat menyusun hasil penelitian dengan teratur dan terstruktur sehingga mudah dipahami dan dengan proses triangulasi data yang didapatkan sesuai dengan jawaban yang

diharapkan untuk menjawab rumusan masalah.

Teknik analisis merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Analisis Interaktif milik Sutopo terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

PT. Advantage SCM adalah Perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam jasa perbaikan dan pengisian mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang didukung oleh tenaga-tenaga manajemen yang profesional dan berpengalaman. PT. Advantage SCM telah membantu industri perbankan dalam mengurangi biaya operasional, mencegah duplikasi dan beban kerja serta meningkatkan produktifitas, menjaga kerahasiaan dan keamanan di dalam operasional perbankan. Di PT. Advantage SCM bentuk komunikasi merupakan kegiatan yang penting, karena dalam proses komunikasi yang berlangsung pasti akan ada komunikasi interpersonal didalamnya.

Komunikasi interpersonal tepat digunakan karena komunikasi ini efektif untuk menjembatani permasalahan horizontal karyawan, seperti permasalahan antara kepala cabang kepada kepala devisi dan masing-masing staff karyawan Cash Prosesing Center (CPC), Cash Delivery Collection (CDC) ataupun Automated Teller Machine (ATM), begitu pula sebaliknya. Serta menjembatani pula permasalahan yang terjadi antara vertical karyawan, seperti permasalahan antar kepala devisi CPC, CDC, ATM atau SUPPORT, dan permasalahan antara staff CPC, CDC, ATM atau SUPPORT.

Bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan antara lain dengan komunikasi diadik (bentuk percakapan dan dialog) selalu digunakan oleh seluruh karyawan PT. Advantage SCM, baik dalam satu devisi ataupun antar devisi. Karena antara devisi satu dengan devisi lainnya mempunyai keterikatan satu sama lain. Misalnya devisi CPC yang bertugas sebagai

cash proesing center atau tempat memproses dan penghitungan uang mempunyai keterkaitan dengan devisi *cash delivery collection* (CDC) yang bertugas sebagai petugas pengambilan uang.

Komunikasi diadik sering digunakan dalam berinteraksi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Karena komunikasi diadik seperti percakapan biasa sehari-hari. Dalam implementasinya komunikasi diadik terjadi sekitar 4 kali dalam satu hari pada setiap karyawan, terkadang bisa lebih dari itu. Dari sini bisa dilihat bahwa intensitas komunikasi diadik yang berlangsung sangat sering dilakukan pada perusahaan ini. Selain komunikasi diadik yang sangat berperan pada setiap harinya, komunikasi ini juga mampu mendekatkan emosional antara personal satu dengan personal lainnya.

Sedangkan untuk komunikasi kelompok kecil yang dilakukan di PT. Advantage merupakan komunikasi formal berupa briefing dimana semua tim boleh berbicara untuk memberikan usul, saran, kritik. Dalam satu bulan komunikasi kelompok kecil berlangsung 4 kali. Komunikasi ini terjadi dengan adanya pembahasan pencapaian kerja karyawan, pembahasan kinerja karyawan dan perencanaan target kerja yang akan dicapai pada bulan berikutnya. Baik itu dari pimpinan ke karyawan, ataupun sebaliknya. Semua karyawan memiliki komitmen untuk menerima kritik dan saran yang membangun. Dalam hal ini semua mempunyai harapan dalam pencapaian target perusahaan. karena breafing tidak hanya pembahasan masalah target yang harus dicapai, namun juga membahas kendala apa yang sedang dihadapi.

Sumber daya manusia di PT. Advantage SCM merupakan aktor yang berperan aktif dalam menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuan. Adapun hal-hal dalam rangka mencapai tujuan antara lain konsistensi karyawan dalam menjalankan tugas sehingga karyawan yang mempunyai kinerja baik dan mampu menjalankan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka akan sangat nyaman merakan dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan. Dalam penerimaan karyawan baru, perusahaan ini lebih menekankan pada karyawan yang kreatif dalam mencari solusi, inovatif dalam

kemajuan perusahaan dan tentunya mempunyai komitmen dan loyalitas tinggi terhadap perusahaan. Karena konsistensi kerja akan mempengaruhi kinerja yang baik atau buruk.

Suatu kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain (1) Faktor individu, (2) faktor pemimpin, (3) faktor kelompok/rekan kerja, (4) faktor sistem, (5) faktor situasi. Management kerja yang baik juga akan memberikan dampak yang baik pada semua pihak dalam perusahaan tersebut. Karena dalam mewujudkan kinerja yang baik dan seperti yang diinginkan oleh perusahaan, maka harus mampu memegang konsistensi yang telah disepakati dalam perusahaan.

Kesimpulan

Komunikasi interpersonal yang terjadi di PT. Advantage SCM terbagi menjadi dua macam, yaitu komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi diadik sering digunakan karena dirasa nyaman dalam percakapan yang berlangsung. Selain itu juga dialog dalam briefing yang sifatnya normal. Sedangkan komunikasi kelompok kecil, tidak setiap hari dilakukan. Karena jenis komunikasi tersebut digunakan pada saat tertentu, seperti breafing semua tim di kantor ataupun breafing devisi saja.

Keselarasan antara komunikasi interpersonal dan komunikasi diadik akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Karena dalam menerima instruksi dari atasan, akan dapat memahami dan mampu melaksanakan tugas diperintahkan. Ketika dikaitkan dengan pencapaian kerja, karyawan merasa terbantu dengan adanya komunikasi yang lebih intensif, maka apabila ada permasalahan yang sedang dihadapi akan terselesaikan dengan cepat dan apabila ada tugas yang dibebankan, mereka mampu menyelesaikannya sesuai target waktu yang ditentukan.

Daftar pustaka

Jirre Victori Manopo, Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Efektifitas Kerja Karyawan CV. Magnum Sign and Print Advertising

- Samarinda, Samarinda: Universitas
Mulawarman, Jurnal, 2014
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. Ilmu
KOMunikasi dan Praktek. Bandung:
PT. Remaja Rosdakarya
- Cangara, Hafied, Pengantar Ilmu
Komunikasi, PT.RajaGrafindo
Persada, Jakarta, 2004
- Sutopo.
(2006).Metodologi Penelitian
Kualitatif . Universitas Sebelas
Maret: Surakarta