

# Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Hubungan Kerja yang Harmonis pada Perusahaan Bozcilix Clothing Production

Muhammad Imron

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP  
Universitas Slamet Riyadi, Jl. Sumpah Pemuda, Surakarta

---

**Article Info (Diisi oleh Editor):**

Received:

Revised:

Accepted: -

---

## ABSTRACT

*This research aims to explain how interpersonal communication is carried out to build harmonious working relationships at the Bozcilix Clothing production company. The problem formulation in this research is how interpersonal communication is carried out to build harmonious working relationships in the Bozcilix Clothing production company. The theory used in this research is interpersonal communication theory which explains how to communicate directly between two people face to face where they exchange messages spontaneously and directly, both through words and body movements. The research method used is a qualitative descriptive method. Data was collected through interviews with leaders and employees as well as analysis of documents related to the company's internal communications. Data analysis is carried out by reducing data, presenting data, and drawing conclusions to find out answers about what is being studied. The results of this research show that the interpersonal communication process carried out by the Bozcilix Clothing Production company uses primary, secondary communication patterns, and uses a transactional communication model which aims to build harmonious working relationships in the Bozcilix Clothing Production company. Researchers found that there were obstacles to interpersonal communication in this research, including differences in perception, errors in conveying messages, delays in response and lack of clarity in the information conveyed..*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Primary Pattern, Secondary Pattern, Transactional Model*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan untuk membangun hubungan kerja yang harmonis di perusahaan Bozcilix Clothing production. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan untuk membangun hubungan kerja yang harmonis di perusahaan Bozcilix Clothing production. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal yang menjelaskan cara berkomunikasi langsung antara dua orang secara tatap muka di mana mereka bertukar pesan secara spontan dan langsung, baik melalui kata-kata maupun gerakan tubuh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pimpinan dan karyawan serta analisis dokumen terkait komunikasi internal perusahaan. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengetahui jawaban tentang yang diteliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh perusahaan Bozcilix Clothing Production menggunakan pola komunikasi primer, sekunder, dan menggunakan model komunikasi transaksional yang bertujuan untuk membangun hubungan kerja yang harmonis di perusahaan Bozcilix Clothing production. Peneliti menemukan bahwa adanya kendala-kendala komunikasi interpersonal dalam penelitian ini, meliputi perbedaan persepsi, kesalahan penyampaian pesan, keterlambatan respons dan kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Pola Primer, Pola Sekunder, Model Transaksional

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan sangat penting dalam sebuah perusahaan. Dengan komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan memiliki tujuan untuk membangun hubungan kerja yang harmonis agar tidak terjadi kesalah fahaman sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, dapat meningkatkan motivasi karyawan dan loyalitas terhadap perusahaan. Nasrullah (2012) Komunikasi antar pribadi, atau yang sering disebut komunikasi interpersonal, adalah saat dua orang berbicara langsung satu sama lain, bertukar pikiran dan makna. Pentingnya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan karena transparansi dalam memberikan informasi tentang tujuan perusahaan, kebijakan baru, atau perubahan yang akan datang dapat membantu mencegah ketidakpastian dan adanya konflik di tempat kerja. Mengingat pentingnya komunikasi interpersonal untuk menjalin hubungan kerja yang harmonis karena sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kreatif, produktif, dan berkelanjutan. Komunikasi interpersonal adalah kunci untuk menjalin hubungan kerja yang harmonis guna mencegah penyalahgunaan dana perusahaan oleh karyawan, kecemburuan antar karyawan, tidak kesesuaian upah, dan adanya konflik perusahaan antara karyawan dengan pimpinan. Melihat latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk menelusuri lebih lanjut mengenai hubungan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan di tempat kerja. Penelitian ini akan dilakukan pada perusahaan Bozchilix Clothing Production.

Perusahaan Bozchilix Clothing Production adalah perusahaan yang pesat perkembangannya, salah satunya karena perusahaan ini menerapkan komunikasi interpersonal. Namun, perusahaan ini menghadapi hambatan komunikasi antara karyawan dan pimpinan, seperti perbedaan persepsi dan kesalahan penyampaian pesan. Saat pimpinan tidak berada di kantor, komunikasi melalui WhatsApp sering terhambat oleh keterlambatan respons dan kurangnya kejelasan informasi. Keharmonisan hubungan kerja, yang bergantung pada komunikasi interpersonal yang efektif, adalah kunci kesuksesan perusahaan. Hubungan kerja yang baik ditandai dengan keterbukaan, saling memahami, dan membantu. Diskusi rutin antara pimpinan dan karyawan membantu mengatasi masalah komunikasi. Penulis memilih Bozchilix Clothing Production untuk mengkaji komunikasi interpersonalnya dalam membangun hubungan kerja yang harmonis.

Setiap individu memiliki cara berinteraksi yang berbeda-beda, menciptakan berbagai pola komunikasi. Pola-pola ini sangat penting untuk mengatur dan mengontrol tindakan atau proses komunikasi itu sendiri. Pola komunikasi adalah cara individu berpartisipasi dalam penyampaian dan penerimaan informasi agar lebih mudah dipahami. Amrin (2015), memperhatikan pola komunikasi sangatlah penting untuk meningkatkan pemahaman pesan antara pengirim dan penerima informasi. Menurut Onong (2015), pola komunikasi primer adalah proses di mana seorang komunikator menyampaikan pikiran kepada penerima menggunakan simbol atau tanda, baik secara verbal maupun nonverbal, sebagai media atau saluran. Dalam pola ini, terdapat dua jenis simbol yaitu verbal dan nonverbal. Menurut Dedy Mulyana (2013) proses komunikasi sekunder terjadi ketika komunikator

menyampaikan pesan kepada komunikan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua, setelah sebelumnya menggunakan simbol sebagai media pertama. Alat komunikasi kedua digunakan karena jarak atau jumlah penerima yang banyak. Contoh media nya yaitu Televisi, media sosial instagram, aplikasi whtasapp, dan lain sebagainya.

Salah satu model komunikasi adalah model komunikasi Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss menjelaskan 3 model komunikasi interpersonal. Model ini menggambarkan interaksi mendasar antara dua orang komunikator. Terdapat tiga model utama yang paling mendasar dalam perkembangan komunikasi, yaitu :

1. model komunikasi linear berarti pesan dikirim langsung dari pengirim ke penerima dalam garis lurus.
2. Model komunikasi interaksional adalah pengembangan dari model komunikasi linear (satu arah). Disebut interaksional karena dalam model ini, terjadi komunikasi dengan adanya umpan balik dari gagasan yang dikemukakan oleh komunikator.
3. Model komunikasi transaksional menggambarkan proses komunikasi yang melibatkan sumber dan penerima sebagai pelaku utama.

## **2. METODE**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif Kualitatif. Kriyantono (2006) Tujuan dari metode penelitian kualitatif ini adalah untuk menjelaskan berbagai fenomena yang ada. Penelitian ini tidak fokus pada jumlah besar populasi atau sampel, bahkan sering kali dilakukan dengan sampel yang sangat terbatas. Fokus utamanya adalah pada kualitas data yang mendalam, bukan sekadar jumlah data yang banyak. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan cara untuk meneliti keadaan alami dari suatu objek. Dalam metode ini menggunakan teknik triangulasi untuk mengumpulkan data. Sebelum penelitian dimulai, perencanaan dilakukan dengan menetapkan tujuan, menemukan pertanyaan, memilih metode, serta merencanakan pengumpulan dan analisis data. Setelah itu, informasi dikumpulkan melalui wawancara dan analisis dokumen. Data dianalisis dengan pengkodean, kategorisasi, dan interpretasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Langkah ini memastikan hasil sesuai dengan data asli. Verifikasi dan validasi dilakukan untuk memastikan akurasi dan keandalan. Hasil analisis diinterpretasikan dan temuan penelitian disimpulkan, termasuk implikasi dan hubungannya dengan teori yang relevan.

### **B. Objek atau Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan Bozzchilix Clothing Production yang beralamat di Jl. Sekar Kusumo, Bumi, Kec. Laweyan, Kota Surakarta. Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan perusahaan ini memadai untuk dikajinya komunikasi interpersonalnya dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. Karena hubungan kerja yang harmonis merupakan pencegahan dari adanya penyalahgunaan dana perusahaan oleh karyawan, kecemburuan antar karyawan, tidak kesesuaian upah, dan adanya konflik perusahaan antara karyawan dengan pimpinan. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2023 hingga selesai.

### **C. Jenis Data dan Sumber Data**

Purhantara (2019) menyatakan bahwa dalam mengumpulkan informasi, penting untuk mempertimbangkan sumber data, yang bisa berupa data primer atau sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pimpinan dan karyawan melalui wawancara untuk memahami komunikasi di antara mereka dan proses komunikasi di perusahaan. Data sekunder adalah informasi tambahan yang mendukung data utama, seperti laporan, referensi, dan informasi lain. Contohnya adalah data tugas karyawan dan jadwal kerja di perusahaan Bozzchilix Clothing Production.

### **D. Teknik Penentuan Informan**

Penelitian ini memilih informan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih orang yang relevan dengan topik. Informan adalah individu yang memberikan informasi tentang komunikasi perusahaan Bozcilix Clothing Production. Fokus penelitian adalah bagaimana perusahaan membangun hubungan kerja harmonis. Peneliti mewawancarai pimpinan perusahaan untuk memahami peran dan

praktik komunikasi interpersonal, serta strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan hubungan harmonis. Selain pimpinan, karyawan juga diwawancarai berdasarkan lama bekerja, usia, dan keaktifan berkomunikasi. Ini memberikan wawasan tentang komunikasi antar karyawan dan dampaknya pada perusahaan. Ini memberikan peneliti pemahaman yang lebih baik tentang cara komunikasi interpersonal berlangsung di perusahaan dan bagaimana hal itu memengaruhi orang dan perusahaan secara keseluruhan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Langkah yang paling penting dalam penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, ada beberapa cara untuk mengumpulkan data, seperti mengamati, mewawancarai, dan dokumentasi. Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana partisipan menginterpretasikan situasi dan fenomena tertentu. Wawancara adalah saat dua orang bertemu untuk bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan dan jawaban, sehingga dapat membentuk pemahaman yang lebih baik tentang topik yang dibahas. Peneliti menggunakan teknik ini untuk mengidentifikasi masalah terkait topik penelitian dan untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam dari para responden. Peneliti mewawancarai pimpinan dan karyawan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam perusahaan tetapi dengan sudut pandang yang berbeda.

Pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan proses mengambil informasi dari berbagai jenis dokumen tertulis seperti laporan, surat, dokumen bisnis, dan sumber informasi lainnya. Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang belum tercakup melalui wawancara. Dokumentasi mencakup pengambilan foto selama wawancara, pesan antara pimpinan dan karyawan, serta konten yang diunggah di akun Instagram perusahaan..

#### **F. Validitas Data**

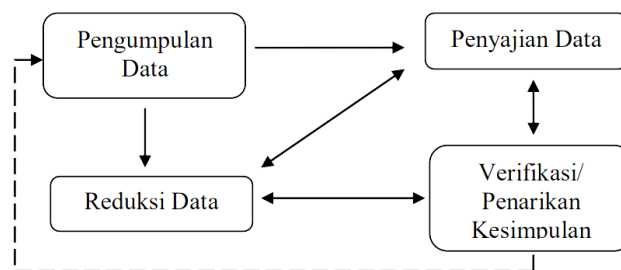
Teknik yang digunakan pada penelitian ini ialah triangulasi data. Lexy (2005) pengecekan data menggunakan teknik triangulasi yang membandingkan data dari berbagai sumber dan waktu berbeda untuk memastikan keabsahan dan keandalan informasi. Dengan mempertimbangkan sudut pandang yang beragam, kesimpulan yang kuat dapat dihasilkan. Penelitian ini menggunakan triangulasi metode dengan cara wawancara kepada pimpinan dan karyawan lalu dokumentasi saat penelitian untuk melengkapi data, karena peneliti dapat mengeksplorasi subjek penelitian dari berbagai sudut pandang dan memungkinkan peneliti untuk memilih pendekatan atau teknik yang paling sesuai dengan karakteristik subjek penelitian. Dengan menggunakan triangulasi metode, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan valid tentang fenomena yang sedang diteliti, serta mengatasi keterbatasan yang mungkin muncul dalam metode penelitian.

#### **G. Analisis Data**

Penggunaan teknik analisis data melibatkan langkah-langkah terstruktur untuk mengumpulkan data dengan tujuan memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Menurut Miles & Huberman

(1992) analisis melibatkan tiga langkah sekaligus: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi data merupakan proses penting dalam riset. Ini melibatkan fokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan pengolahan data mentah dari berbagai sumber seperti wawancara, dokumen, dan materi penelitian lainnya.
2. Penyajian data adalah cara mengatur informasi agar bisa dipahami dan digunakan untuk membuat keputusan. Cara ini membantu kita melihat dan menganalisis informasi dengan lebih baik, sehingga kita bisa mengambil tindakan yang tepat berdasarkan pemahaman yang didapat.
3. Dalam analisis data kualitatif model interaktif, langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dan memvalidasinya. Peneliti menggunakan bukti yang kuat dari data yang dikumpulkan untuk mendukung kesimpulan yang diambil. Penting untuk menguji kebenaran dan relevansi makna-makna lain dari data agar kesimpulan tersebut valid. Kesimpulan ini merupakan penjelasan tentang masalah yang diteliti dan jawaban atas pertanyaan peneliti dari awal.



**Gambar 1. Model Analisis Data oleh Miles & Huberman**

Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Setelah semua data terkumpul, selanjutnya yaitu mereduksi data untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyeleksi, dan mengorganisasi data untuk memperoleh kesimpulan. Data yang telah direduksi, kemudian disajikan agar dapat dilihat dan di analisis dengan lebih baik. Berdasarkan bukti yang kuat dari data yang dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan dan divalidasi datanya. Kesimpulan tersebut berisi penjelasan dan jawaban tentang apa yang diteliti.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sajian data pada penelitian ini membahas mengenai Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Hubungan Kerja yang Harmonis pada Perusahaan Bozcilix Clothing Production. Komunikasi interpersonal sangatlah penting di Perusahaan Bozcilix Clothing Production bagi pimpinan dan karyawan guna mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik. Pentingnya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan serta antar rekan kerja lainnya memastikan terjaganya hubungan kerja yang harmonis dan menghindari kesalahpahaman. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan motivasi karyawan, dan memperkuat loyalitas terhadap perusahaan. Proses komunikasi merupakan penyampaian pesan yang efektif antara manajer dan karyawan serta sesama rekan kerja. Komunikasi yang berhasil terjadi ketika pesan atau pikiran disampaikan dengan jelas sehingga penerima pesan dapat memahaminya dengan baik. Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi.

#### **A. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini menganalisis bagaimana komunikasi yang diterapkan antara pimpinan dan karyawan di Bozcilix Clothing Production yang berfokus pada pola dan model komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan memahami bagaimana komunikasi yang terjadi, serta bagaimana komunikasi tersebut berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Melalui analisis data yang dikumpulkan, berbagai temuan penting mengenai pola dan model komunikasi interpersonal yang efektif dan faktor-faktor pendukung terbentuknya hubungan kerja yang harmonis akan diungkapkan. Penelitian ini juga akan membahas implikasi temuan-temuan tersebut terhadap komunikasi antara pimpinan dan karyawan di Bozcilix Clothing Production, sebagai berikut :

#### **1. Komunikasi Interpersonal Perusahaan Bozcilix Clothing Production**

Nasrullah (2012) Komunikasi interpersonal adalah cara berkomunikasi langsung antara dua orang secara tatap muka di mana mereka bertukar pesan secara spontan dan langsung, baik melalui kata-kata maupun gerakan tubuh. Ini ditandai dengan kedekatan fisik antara orang yang berkomunikasi dan terjadi secara langsung dan spontan, baik secara verbal dan non verbal. Tujuannya adalah memastikan pemahaman dan adanya reaksi dari pihak yang mendengarkan atau menerima pesan. Dengan memahami pentingnya persepsi, keterbukaan, empati, dan keterlibatan, organisasi dapat mengembangkan komunikasi yang lebih baik. Hal ini dapat membawa dampak positif pada motivasi karyawan dan menciptakan budaya perusahaan yang produktif dan berkualitas.

Perusahaan Bozcilix Clothing Production mengimplementasikan komunikasi interpersonal dalam kegiatan kerja, khususnya untuk mendekatkan pimpinan dengan karyawan. Diawali dengan pimpinan berkomunikasi secara langsung mengenai latar belakang dan tujuan karyawan bergabung dengan perusahaan. Komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting dalam membangun

hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan di Perusahaan Bozcilix Clothing Production. Melalui komunikasi terbuka, pimpinan dan karyawan dapat merasakan kebersamaan dan saling memahami. Karyawan merasa dihargai dan didengar saat mengungkapkan pendapat, keluhan, atau saran tanpa rasa takut. Sebaliknya, pimpinan lebih bisa memahami kebutuhan dan harapan karyawan, sehingga mampu membuat keputusan yang lebih tepat.

Keterbukaan adalah hasil penting dari komunikasi interpersonal yang baik di perusahaan Bozcilix Clothing Production. Ketika pimpinan dan karyawan bersikap terbuka mengenai tujuan, masalah, dan tantangan yang dihadapi, mereka merasa lebih terlibat dan memahami kebutuhan satu sama lain. Hal ini mendorong untuk berbagi ide dan solusi karena kontribusi mereka dihargai. Kepercayaan juga dibangun melalui komunikasi interpersonal yang baik di perusahaan Bozcilix Clothing Production. Pimpinan yang jujur dan menunjukkan kepedulian akan membangun kepercayaan dari karyawan. Karyawan yang percaya pada pimpinan akan lebih termotivasi dan cenderung mengambil inisiatif serta bertanggung jawab atas tugas-tugas mereka. Demikian pula, pimpinan yang percaya pada karyawan akan memberi lebih banyak kebebasan untuk berinovasi. Komunikasi interpersonal yang baik juga mendorong sikap saling membantu dalam perusahaan Bozcilix Clothing Production. Pimpinan yang mendengarkan kebutuhan dan tantangan karyawan akan lebih siap memberikan dukungan yang diperlukan. Sebaliknya, karyawan yang merasa didukung oleh pimpinan akan lebih mungkin untuk saling membantu dalam menyelesaikan tugas dan mengatasi masalah.

## **2. Pola dan Model Komunikasi Interpersonal Perusahaan Bozcilix Clothing Production**

Pola komunikasi mengacu pada cara individu berpartisipasi dalam penyampaian dan penerimaan informasi. Menurut Amrin (2015), pola komunikasi penting untuk meningkatkan pemahaman pesan antara pengirim dan penerima, mencakup komunikasi verbal dan nonverbal melalui berbagai media. Perusahaan Bozcilix Clothing Production menggunakan komunikasi primer dan sekunder. Komunikasi primer melibatkan briefing pimpinan kepada karyawan, percakapan harian, dan penggunaan gambar untuk memperjelas pesan. Komunikasi sekunder terjadi saat pimpinan tidak berada di lokasi, menggunakan media seperti WhatsApp untuk memberikan arahan.

### **a. Pola Primer di Perusahaan Bozcilix Clothing Production**

Pola komunikasi primer adalah proses di mana komunikator menyampaikan pikiran kepada penerima melalui simbol verbal dan nonverbal (Onong, 2015). Di Bozcilix, komunikasi verbal terjadi saat briefing harian oleh pimpinan, dan komunikasi nonverbal melibatkan penggunaan gambar dan ekspresi wajah untuk memperjelas pesan. Percakapan sehari-hari antara karyawan juga menjadi bagian penting, menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan kolaboratif.

### **b. Pola Sekunder di Perusahaan Bozcilix Clothing Production**

Menurut Dedy Mulyana (2013), komunikasi sekunder menggunakan alat atau media



kedua setelah simbol pertama. Di Bozcilix, saat pimpinan tidak hadir, arahan disampaikan melalui email, WhatsApp, atau telepon. WhatsApp juga digunakan untuk komunikasi pribadi, mempererat hubungan antara pimpinan dan karyawan. Namun, ada hambatan seperti keterlambatan respons dan kurangnya kejelasan informasi.

### c. Model Transaksional di Perusahaan Bozcilix Clothing Production

Model komunikasi transaksional menggambarkan interaksi di mana pengirim dan penerima saling mempengaruhi (Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss). Di Bozcilix, setelah memberikan instruksi, pimpinan meminta umpan balik dari karyawan, menciptakan keterbukaan dan kepercayaan. Kebiasaan makan bersama dan kesempatan untuk curhat memperkuat hubungan ini, mendorong kerja sama yang harmonis dan meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan.

Kombinasi pola komunikasi primer dan sekunder yang diterapkan oleh Bozcilix, berdasarkan keterbukaan, empati, dan solutif, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Ini berkontribusi pada peningkatan kualitas kerja dan hubungan kerja yang harmonis, di mana setiap anggota tim merasa dihargai dan didengar.

## **3. Hambatan Komunikasi Interpersonal Perusahaan Bozcilix Clothing Production**

Sunarto (2013) mengidentifikasi tiga hambatan komunikasi: mekanik, semantik, dan manusiawi. Hambatan mekanik disebabkan gangguan pada media komunikasi, hambatan semantik terjadi karena kesulitan memahami informasi, dan hambatan manusiawi muncul dari kondisi emosional dan pribadi seseorang. Di perusahaan Bozcilix Clothing Production, hambatan semantik dan manusiawi sering terjadi. Hambatan semantik disebabkan perbedaan persepsi karena latar belakang atau pengalaman berbeda, sementara hambatan manusiawi terjadi akibat kesalahan dalam penyampaian pesan, seperti penggunaan kata atau bahasa tubuh yang tidak tepat. Ini bisa memperburuk hubungan kerja dan menyebabkan kesalahan produksi.

Bentley (2018) menyarankan tujuh cara mengatasi hambatan komunikasi:

1. Gunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.
2. Pilih kosakata sederhana dan umum.
3. Pertahankan kesetaraan dalam komunikasi.
4. Bersikap positif.
5. Pahami peran dan posisi masing-masing.
6. Sesuaikan dengan kepribadian dan karakter.
7. Sensitif terhadap suasana hati.

Untuk mengatasi hambatan semantik, pimpinan Bozcilix Clothing Production menciptakan hubungan setara dan menghormati antara pimpinan dan karyawan serta memahami karakter karyawan. Untuk hambatan manusiawi, pimpinan memberikan instruksi jelas dan karyawan

memberikan umpan balik yang jelas dan sederhana. Ketika pimpinan tidak berada di perusahaan, hambatan komunikasi sekunder terjadi. Keterlambatan respons dan kurangnya kejelasan informasi dapat mengganggu produksi. Untuk mengatasi ini, pimpinan mengirimkan pesan jelas sebelum pekerjaan dimulai, dan baik pimpinan maupun karyawan memastikan pesan yang dikirim dipahami dengan baik.

#### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Simpulan**

Perusahaan Bozcilix Clothing Production menggunakan komunikasi primer dan sekunder dalam operasional sehari-hari. Komunikasi primer meliputi komunikasi verbal, seperti briefing dan percakapan kerja, serta komunikasi nonverbal dengan menekankan intonasi saat menyampaikan pesan yang penting dan memberikan ekspresi wajah untuk mendukung pesan yang disampaikan. Komunikasi sekunder digunakan ketika pimpinan tidak berada di perusahaan, maka komunikasi sekunder digunakan menggunakan media sosial whatsapp berupa perintah dari pimpinan kepada karyawan.

Hambatan yang sering terjadi pada komunikasi primer adalah perbedaan persepsi dan kesalahan penyampaian pesan. Untuk mengatasi ini, pimpinan berkomunikasi rutin dengan karyawan, menggunakan bahasa yang jelas, dan mengulangi instruksi sebelum produksi dimulai. Komunikasi sekunder juga mengalami hambatan seperti keterlambatan respons dan kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan. Dalam mengatasi hambatan ini, pimpinan mengirimkan pesan terlebih dahulu sebelum karyawan melakukan pekerjaan dan pesan ditulis dengan jelas agar pesan itu dapat dimengerti dengan jelas oleh pimpinan dan karyawan. Penerapan model komunikasi interpersonal transaksional di perusahaan ini memastikan aliran informasi dua arah, menciptakan suasana akrab dan keterbukaan, serta memperkuat kepercayaan antara pimpinan dan karyawan. Hal ini meningkatkan rasa dihargai, motivasi, kepuasan kerja, dan mengurangi kesalahan. Dengan saling percaya dan menghargai, perusahaan Bozcilix Clothing Production menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan timbal balik positif antara pimpinan dan karyawan.

##### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat memberikan saran, adakan pertemuan rutin antara pimpinan dan karyawan untuk saling bertukar pandangan. Latih keterampilan komunikasi dan gunakan alat bantu visual seperti diagram untuk memperjelas informasi. Lalu, tetapkan kebijakan respons cepat untuk pesan mendesak, misalnya, dalam satu jam untuk masalah produksi. Setelah itu, gunakan aplikasi dengan tanda terima pesan untuk memastikan pesan telah dibaca. Sampaikan instruksi secara rinci dan spesifik. Gunakan format standar untuk pesan penting dan adakan sesi tatap muka atau video call untuk informasi kompleks. Periksa pesan sebelum dikirim untuk menghindari kesalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diasmoro, Okky, 2017, *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung*, Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang
- Guerrero, L. K., & Floyd, K, 2020, *Communication in Personal Relationships*, Routledge
- Lexy J. Moleong, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Jakarta
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A., 2022, *"Theories of Human Communication."*, Waveland Press
- Milles dan Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- Nasrullah, R. (2012). *Komunikasi antar budaya: Di era budaya siber*. Jakarta: Prenada Media Group
- Sugiyono, 2009, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Suranto, 2011, *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Susanto, E.H., 2018, *Komunikasi manusia: Teori dan praktek dalam penyampaian gagasan*, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Utami, 2015, *"Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Kelas IIIB SDIT Luqman Alhakim Internasional"*, Jurnal Pendidikan, Vol.4, No.4
- West, R., & Turner, L. H., 2022, *"Communication Theory: Analysis and Application."*, McGraw-Hill Education
- Amrin Tegar Sentosa, *"e Journal Ilmu Komunikasi"*, (Fisip-Unmul.ac.id) 2015, 497.
- 8Dedy Mulyana, *ilmu komunikasi suatu pengantar*(bandung: PT Remaja Rosdakarya,2010), h. 260
- Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal-komunikasi keseharian 6 – Interpersonal Communication Evrday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), hlm 20.
- Burhan Bungin, *"Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat Edisi Pertama"*, (Jakarta: Kencana), 2006, 257-258.