

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI PT. MANDIRI ABADI PERMAI

Oleh:

Arnita Laia¹

Helen Sitorus²

Emelia Ginting³

Universitas Darma Agung, Medan^{1,2,3}

E-Mail:

ARNILALAI33@gmail.com¹

helensitorus36@yahoo.com²

emilginting3@gmail.com³

ABSTRACT

This research is entitled the role of interpersonal communication between superiors and subordinates in improving performance at PT. Mandiri Abadi Permai. The purpose of this research is to find out how the role of interpersonal communication between superiors and subordinates and interpersonal communication strategies that exist at PT. Mandiri Abadi Permai. The research used in this research is a qualitative research method. The informan of this studi amouted to 7 informan.the result showed that the role of good interpersonal communication between superiors and subordinates as well as between team members is very important in improving employee performance, which has proven to play a significant role in creating a harmonious and productive work environment PT. Mandiri Abadi Permai. Although there are challenges, efforts to be improved so that employee performance can be optiemized. The interpersonal communication strategies between superiors and subordinates in improving performance at PT. Mandiri Abadi Permai is to build open communication channels, build open communication, manage contacts or problems well.

Keywords : *interpersonal communication; performance; superiors and subordinates; PT. Mandiri Abadi Permai.*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul peran komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja di PT. Mandiri Abadi Permai.tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagai mana peran komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan serta strategi komunikasi interpersonal yang ada di PT. Mandiri Abadi Permai. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Adapun informan dari penelitian ini berjumlah 7 orang informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran komunikasi interpersonal yang baik antara atasan dan bawahan serta antar anggota tim sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan terbukti berperan signifikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif di PT. Mandiri Abadi Permai. Meskipun terdapat tantangan, upaya untuk membangun komunikasi yang efektif harus terus ditingkatkan agar kinerja karyawan dapat optimal. Strategi komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan yang di diterapkan di PT. Mandiri abadi permai yaitu membangun saluran komunikasi yang terbuka, menerapkan kejujuran dalam komunikasi, mengelolah konflik atau permasalahan dengan baik.

Kata kunci : *Komunikasi Interpersonal; Kinerja; Atasan dan Bawahan; PT. Mandiri Abadi Permai.*

PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi, yang artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering

dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah (Saragih, 2020).

Komunikasi dapat didefinisikan secara sederhana sebagai interaksi antara dua orang atau lebih dengan tujuan bertukar informasi atau menuntun keterampilan setiap individu (Yuliana & Rahadi, 2021). Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai

pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi (Sazali, 2021).

Tujuan penyampaian informasi yang diberikan kepada orang lain untuk mendapat respon positif maupun respon negatif dari penerimanya. Oleh karena itu, selain keterampilan yang dimiliki oleh penyampai informasi juga dibutuhkan keterampilan penerima informasi yang baik pula (Yuliana & Rahadi, 2021).

Untuk mencapai komunikasi yang efektif terhadap sebuah perusahaan, tentunya harus dilandasi dengan me miliki sumber daya manusia yang juga berkualitas. Proses yang dilakukan oleh para sumber daya manusia dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Proses komunikasi merupakan salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman (Saragih, 2020). Dalam dunia kerja, untuk mengukur hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitasnya melaksanakan tugas bisa dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri. Apabila hasil kerja yang dilakukannya memenuhi target, berarti karyawan tersebut bisa memenuhi tanggung jawab yang telah dilimpahkan oleh perusahaan kepadanya dan perlu dipertahankan. Tapi, jika hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut tidak memenuhi target dan tidak bisa memenuhi tanggung jawabnya maka perlunya peningkatan kinerja terhadap karyawan tersebut.

Sebuah perusahaan membutuhkan komunikasi yang efektif agar kinerja perusahaan meningkat. Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan bagian penting bagi anggota organisasi yang kemudian diharapkan dapat membawa hasil pertukaran informasi dan saling pengertian (mutual understanding) (Sazali, 2021).

Komunikasi interpersonal dalam

penerapannya di lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adalah adanya komunikasi efektif di lingkungan perusahaan. Terjalannya komunikasi yang efektif dapat memunculkan lingkungan kerja yang baik (Sazali, 2021).

Kinerja karyawan penting dalam suatu organisasi karena kinerja menentukan keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi, namun apakah seorang karyawan berkinerja baik atau buruk tergantung pada banyak faktor dalam suatu organisasi, seperti komunikasi interpersonal, kepemimpinan yang ditampilkan oleh manajemen puncak (top level management), insentif, tunjangan, dan sebagainya (Rezady, 2023)

PT. Mandiri Abadi Permai merupakan salah satu perusahaan yang berjalan dalam bidang pembudidaya sarang burung walet yang berdiri pada tahun 1988 di Kota Medan. Pada saat ini PT. Mandiri Abadi Permai mengelola sarang burung walet dalam bentuk minuman eksklusif sarang burung walet yang diberi nama 21Nest.

Seiring berkembangnya bisnis, PT. Mandiri Abadi Permai telah menetapkan standar *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP). Kemudian pada tahun 2017, memperoleh sertifikat lega dari *Certification and Accreditation Administration of the People Republic of China* (CNCA). Menjelang Imlek tingkat permintaan produk PT. Mandiri Abadi Permai meningkat drastis oleh karena itu diperlukan kinerja yang baik sehingga dapat menciptakan produk terbaik.

Untuk mencapai target maupun tujuan dalam menghasilkan produk sarang burung walet yang berkualitas maka diperlukannya komunikasi yang baik antara atasan terhadap bawahan ataupun sebaliknya sehingga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta peningkatan kinerja karyawan dalam menghasilkan produk berkualitas.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran komunikasi inetrpersonal antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja di PT. Mandiri Abadi Permai dan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal antara

atasan dan bawahan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mandiri Abadi Permai. Maka dari itu penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti dengan judul Peran Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Di Pt. Mandiri Abadi Permai

1. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Pada dasarnya, komunikasi adalah proses dimana seseorang menyampaikan pikiran atau perasaannya kepada orang lain menggunakan bahasa sebagai sarana. Dalam konteks komunikasi, pikiran yang disampaikan disebut sebagai pesan, orang yang menyampaikan pesan disebut sebagai komunikator, dan orang yang menerima pesan disebut sebagai komunikan. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses dimana komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan (Rahmi dkk, 2022: 56- 57).

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia, dan komunikasi adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak dapat lepas dari interaksi antara satu sama lain (Emelia & Muntazah, 2023). Dalam prosesnya, sebuah komunikasi memerlukan pemahaman tiap individu dan komunikasi tidak hanya mengutarakan atau menyampaikan informasi yang tidak penting atau tidak dibutuhkan oleh orang lain, namun komunikasi juga memerlukan tujuan yang jelas dan pemilihan kosakata nya pun harus tepat agar isi pesan dapat tersampaikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemberi pesan, dalam hal ini ialah komunikator (Chrisnatalia & Rahadi, 2020). Berisi teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Bab ini juga berisi tentang teori yang telah digunakan oleh peneliti lain atau terdahulu sebagai bahan rujukan dalam pelaksanaan penelitian. Buku rujukan diutamakan yang terbaru setidaknya 9 tahun terakhir. Jika penelitian merupakan pemecahan masalah yang berkaitan dengan sejarah maka buku rujukan dipersilakan dari terbitan yang tertua sekalipun.

Menurut Harold D. Laswell (Iswanto, 2017)

komunikasi mempunyai beberapa unsur penting yaitu:

1. Unsur Komunikator

Komunikator yaitu pihak yang mengirimkan pesan kepada penerima atau komunikan. Komunikator sering disebut sumber, sender, atau pengirim.

2. Unsur Pesan

Pesan ialah informasi yang disampaikan oleh komunikator dengan kata-kata (dalam ucapan atau tulisan), atau tanda dan simbol lainnya kepada komunikan.

3. Unsur Saluran atau Media

Media komunikasi adalah suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Adapun media komunikasi berdasarkan bentuknya ialah media cetak, audio, visual, dan audio visual.

4. Unsur Komunikan

Komunikan yaitu pihak yang menerima pesan dalam sebuah proses komunikasi, baik berupa individu, kelompok maupun publik yang saling tidak mengenal. Biasanya komunikan disebut juga sebagai pendengar, pembaca, atau recipient.

5. Unsur Efek

Unsur efek disini sama artinya dengan feedback (umpan balik) yang artinya bentuk respons, tanggapan, atau jawaban atas pesan yang dikirimkan komunikator kepada komunikan.

2.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi intrapersonal pada dasarnya merupakan proses yang menggunakan pesan untuk melahirkan makna di dalam diri sendiri. Komunikasi intrapersonal ini berlangsung manakala kita memikirkan, mempertimbangkan, mengevaluasi, dan mengkaji interaksi kita dengan orang lain (Tamrin, 2019). Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara seorang individu dengan individu lain, dimana masing-masing dapat bertindak sebagai sumber maupun penerima pesan. Komunikasi antarpribadi dapat terjadi secara formal maupun informal. Proses komunikasi

antarpribadi juga dapat terjadi dalam bentuk verbal maupun non verbal.

Devito menyatakan bahwa komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung (Sazali, 2021). Menurut Barnlund (Ahmad, 2017) komunikasi interpersonal diartikan sebagai pertemuan antara dua, tiga, atau mungkin empat orang, yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur. Komunikasi antarpribadi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bersifat spontan
2. Tidak berstruktur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan
5. Identitas keanggotaannya tidak jelas dan terjadi hanya sambil lalu.

Menurut Devito (Febriati, 2014), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki indikator antara lain:

1. Keterbukaan adalah kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.
2. Empati adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain atau proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.
3. Dukungan adalah situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi.
4. Rasa positif adalah perasaan positif terhadap diri sendiri, kemampuan mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan kemampuan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk berinteraksi yang efektif.

5. Kesetaraan adalah pengakuan kedua belah pihak saling menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

2.3 Kinerja Karyawan

Menurut Widodo kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja (Ulfa, 2021).

Kinerja menurut Robbins merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam periode waktu tertentu, dibandingkan dengan target atau kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan tindakan konkret setiap individu yang menggambarkan hasil dari pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan peran yang mereka jalankan dalam struktur organisasi (Erlangga & Arif, 2024).

Menurut Mangkunegara (2017) indikator kinerja karyawan dapat dinilai dari antara lain:

a. Kualitas kerja.

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik, dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

b. Kuantitas.

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisien dan efektifitas sesuai dengan tujuan perusahaan.

c. Tanggung jawab.

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaan, mempertanggungjawabkan hasil kerja, serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

d. Kerjasama.

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertical dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan, sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

e. Inisiatif.

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan, atau menunjukkan tanggungjawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban seorang karyawan.

Penilaian kinerja adalah suatu proses dimana pihak perusahaan melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan. Yang bekerja di perusahaannya, penilaian kinerja harus dilakukan secara objektif, tepat dan akurat karena penilaian kinerja tersebut nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja dan juga memberikan kompensasi terhadap karyawan.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Apabila penilaian kinerja dilakukan dengan benar, para karyawan, para penyelia, departemen SDM dan akhirnya perusahaan akan diuntungkan dengan adanya kepastian bahwa individu memberikan kontribusi kepada fokus strategi perusahaan. Perlu diketahui bahwa sebagai karyawan, mereka menginginkan adanya kesempatan promosi, memperoleh kenaikan gaji-upah-insentif-kompensasi, juga menginginkan terciptanya lingkungan kerja yang baik, menginginkan ditempatkan pada posisi yang prestise, ingin mutasi ketempatan-pilihan mereka serta menginginkan pekerjaan yang memberikan kepuasan sebesar-besarnya, dan seterusnya (Gustyawan, 2015).

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini digunakan untuk mengungkap fakta-fakta tentang peran komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja di PT. Mandiri Abadi Permai. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud

menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan menguraikan dan mendeskripsikan yang didasari dengan data dari lapangan. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan menguraikan dan mendeskripsikan yang didasari dengan data dari lapangan. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif pendekatan kualitatif (Rahmi dkk, 2022: 61).

Dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada jumlah atau keterwakilan, melainkan lebih pada kualitas informasi, kredibilitas, dan kekayaan informasi yang dimiliki oleh partisipan. Dalam pengumpulan data terdapat proses komunikasi langsung antara peneliti dengan yang diteliti (individu, kelompok sosial atau masyarakat). Penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tentang peran komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan secara langsung dari pihak-pihak penting yang ada di PT. Mandiri Abadi Permai. Berisi gabungan antara rencana/laporan pelaksanaan penelitian atau PkM dan prosedur yang digunakan menjadi satu bagian naratif. Pelaksanaan yang sudah dilakukan harus menunjukkan dengan referensi dan dengan teknik pelaksanaan yang sesuai.

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti mengumpulkan semua data melalui cara-cara berikut:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2014) "wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan atau yang telah diberikan". Peneliti memiliki rancangan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan terkait peran

komunikasi interpersonal, bagaimana tanggapan si penerima pesan, ciri-ciri pesan yang sering disampaikan, serta apakah pesan atau informasi yang disampaikan dapat dimengerti.

2. Teknik Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelaksanaan teknik komunikasi interpersonal di PT. Mandiri Abadi Permai, serta media komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan pesan atau informasi antara atasan dan bawahan.

3. Teknik Dokumentasi

Yaitu istilah dokumen untuk merujuk pada materi seperti foto dan segala macam yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi partisipan atau wawancara.

3.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) bahwa "teknik analisis data merupakan proses mencari data dan mengumpulkan data tersebut sehingga ditemukan kesimpulan." Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Menurut Rijali (2019:94) Reduksi data adalah usaha menarik kesimpulan dari data sebelum mengkategorikan, mengelompokkan, dan membuat teori data". Menyederhanakan data melalui hal hal pokok pada penelitian ini. Pada saat penelitian dilakukan peneliti mencatat fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

2. Penyajian Data

Menurut Rijali (2019:95) "Penyajian data adalah proses yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan implementasi tindakan." Penyajian data berfungsi untuk menciptakan data yang didapat dari hasil penelitian di terstruktur dengan baik sesuai dengan tujuan pada penelitian ini.

3. Klarifikasi Data

"Penarikan kesimpulan dapat ditentukan

jika penelitian sudah dilakukan. Selama melakukan kerja lapangan, peneliti terus berupaya untuk sampai pada kesimpulan. Dimulai dengan pengumpulan data awal, peneliti kualitatif mulai mempertimbangkan signifikansi peristiwa, melakukan pengamatan pola berulang dalam teori, dan menuliskan penjelasan, konfigurasi potensial, proses sebab akibat, dan proposisi" menurut Rijali (2019:95). Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian ini apabila didukung oleh bukti yang jelas dan akurat.

3. HASIL dan PEMBAHASAN

HASIL

4.1 Pentingnya Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pikiran atau informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan secara verbal ataupun non-verbal yang memungkinkan seseorang untuk membangun hubungan yang baik, memahami satu sama lain, serta menyelesaikan sebuah konflik. Komunikasi interpersonal sangatlah penting terutama dalam bidang pekerjaan terutama komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan untuk menciptakan lingkungan yang harmonis serta membantu karyawan dalam meningkatkan kinerja. Menurut Ibu Dewi selaku Pengawas di PT. Mandiri Abadi Permai komunikasi interpersonal sangatlah penting, Ibu Dewi sebagai quality control menyatakan bahwa:

"Komunikasi interpersonal sangat penting karena membantu membangun hubungan yang baik antar anggota tim. Ini memungkinkan kami untuk bekerja lebih efisien dan menyelesaikan masalah dengan cepat."

Begitu juga menurut Ibu Amina komunikasi interpersonal itu sangatlah penting, Ibu Amina sebagai pengawas menyatakan bahwa :

"Komunikasi interpersonal sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif."

Begitu juga menurut Ibu Dani komunikasi interpersonal itu penting agar setiap hal berada dalam jalur yang benar, Ibu Dani sebagai pengawas menyatakan bahwa :

"Komunikasi interpersonal sangat penting untuk memastikan semua orang berada di jalur yang sama dan bisa bekerja sama dengan baik."

Jadi komunikasi interpersonal itu sangat penting terutama dalam memastikan apakah karyawan yang bekerja melakukan pekerjaannya dengan baik dan sesuai aturan serta menciptakan lingkungan yang nyaman sehingga kinerja karyawan juga dapat meningkat.

4.2 Keterbukaan Atasan Terhadap Bawahannya dan Sesama Anggota Tim

Dalam meningkatkan kinerja biasanya diperlukan komunikasi antara atasan dan bawahan untuk memastikan apakah informasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya dapat tersampaikan dengan baik atau tidak. Menurut Ibu Dewi komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Mandiri Abadi Permai juga mempengaruhi kinerja karyawan. Ibu Dewi sebagai quality control menyatakan bahwa:

"Untuk atasan kami lebih sering melakukan pembicaraan secara langsung terutama dalam informasi mengenai pekerjaan apa yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan. Misalnya, saat ada perubahan prosedur, atasan saya akan mengadakan rapat untuk menjelaskan hal tersebut kepada kami lalu kami sampaikan kepada karyawan."

Menurut Noni yang merupakan salah satu karyawan PT. Mandiri Abadi Permai, menurutnya atasan cukup terbuka dalam menyampaikan informasi, Noni sebagai karyawan menyatakan :

"Atasan kami sendiri cukup terbuka terhadap masukan-masukan ataupun keluhan dari karyawan. Tapi terkadang dikarenakan adanya target pencapaian perhari maka atasan akan mengharuskan karyawan agar mencapai

target jadi terkadang saya merasa kurang diperhatikan."

Menurut Reni sebagai preparing menyatakan bahwa :

"Untuk atasan kami sendiri biasanya mereka akan langsung mengabari saya secara langsung. Contohnya dalam kegiatan preparing sarang burung walet atasan akan menyaraknkan sarang ini untuk siapa dan berapa jumlah sarang per-orang, jadi menurut saya atasan sangat memperhatikan komunikasi terutama dalam hal pekerjaan ya."

Berbeda menurut Priska salah satu karyawan bilas sarang yang menyatakan bahwa :

"Terkadang atasan kami kurang mendengarkan pedapat saya terutama jika saya melakukan kesalahan tapi untuk informasi terkait hal pekerjaan atasan memang akan memperhatikan. Contohnya saat saya melakukan kesalahan dalam membilas sarang terkadang sarang bisa saja sarang tersebut rusak atau koyak maka atasan tidak akan segan-segan memberikan peringatan keras kepada saya."

Jadi, untuk informasi-informasi terkait pekerjaan atasan tidak akan menutupi hal tersebut terhadap bawahannya, tetapi atasan tetap memperhatikan setiap masukan dari karyawannya dan tidak mentoleransi sebuah kesalahan yang fatal.

Selain itu keterbukaan sesama anggota tim juga penting dalam menciptakan komunikasi yang harmonis serta lingkungan kerja yang nyaman sehingga menghasilkan kerja sama yang baik dan pencapaian target yang sudah ditetapkan. hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Noni sebagai karyawan :

"Untuk komunikasi sesama tim menurut saya cukup penting ya, dikarenakan selain mengetahui apa saja pekerjaan setiap anggota, berapa waktu yang kira-kira dihabiskan dalam melakukan pekerjaan tersebut, juga membuat kita nyaman dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan pemahaman terkait hal

kerjaan."

Begitu juga yang dikatakan Shania yang merupakan staf packing bahwa :

"Komunikasi antar anggota tim sangat penting untuk memastikan semua tugas dilakukan dengan baik dan tepat waktu."

Hal ini juga sama seperti yang disampaikan Priska karyawan bilas sarang menyatakan bahwa :

"Komunikasi antar anggota tim sangat penting untuk memastikan semua proses berjalan lancar dan efisien."

Begitu pula menurut Reni sebagai anggota preparing, ia menyatakan bahwa :

"Komunikasi antar anggota tim sangat penting untuk memastikan semua proses berjalan dengan baik dan terkoordinasi."

Jadi, komunikasi sesama anggota tim itu juga sangat penting selain untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis komunikasi sesama anggota tim juga memastikan apakah pekerjaan yang dilakukan sudah berjalan secara baik dan efisien sehingga menghasilkan target pencapaian yang sudah ditetapkan oleh atasan.

4.3 Pentingnya Positivness Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Kejujuran merupakan salah satu hal penting dalam pekerjaan dikarenakan kejujuran dapat membangun kepercayaan baik itu atasan ke bawahan ataupun bawahan terhadap atasannya. Kejujuran bukan hanya tentang tidak berbohong, tetapi juga tentang konsistensi dalam tindakan dan kata-kata, serta kesediaan untuk mengakui kesalahan dan memperbaiki kesalahan. Dengan membangun budaya yang didasarkan pada kejujuran di tempat kerja, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang lebih sehat, lebih kuat, dan lebih produktif bagi semua orang yang terlibat. Menurut Ibu Dewi sebagai quality control kejujuran dalam komunikasi yang ada di PT. Mandiri Abadi Permai cukup bagus, ia menyatakan bahwa :

"Menurut saya nilai kejujuran dalam komunikasi di perusahaan ini sangat baik mau dari saya ke atasan ataupun ke anggota tim lain, karena kan kejujuran itu penting ya dalam melakukan pekerjaan. Jadi, semisal ada kesalahan yang dilakukan sengaja ataupun tidak sengaja maka harus dikasi tau secara langsung agar tidak menimbulkan salah paham yang menyebabkan konflik."

Begitu pula menurut Ibu Amina sebagai pengawas, ia menyatakan bahwa :

"Menurut saya untuk kejujuran dalam komunikasi di perusahaan ini sangat sudah baik ya. Saya juga merasa atasan tidak menyembunyikan informasi terkait pekerjaan. Jadi, menurut saya dalam bagian kejujuran sudah cukup bagus."

Begitu pula dengan Ibu Dani sebagai pengawas, ia menyatakan bahwa :

"Kejujuran dalam komunikasi di perusahaan ini sangat baik. Saja merasa tidak pernah ada informasi yang oleh atasan disembunyikan."

Tapi berbeda dengan yang disampaikan oleh Noni salah satu karyawan, ia menyatakan bahwa :

"Saya merasa komunikasi di tim sudah cukup jujur dan transparan. Tetapi terkadang ada juga kebohongan yang dilakukan oleh sesama anggota. Jadi terkadang saya merasa kesal karena kebohongan tersebut apalagi kalau sampai menyalahkan orang lain."

Jadi kejujuran dalam komunikasi itu sangat penting. Dalam PT. Mandiri Abadi Permai sudah cukup bagus tetapi terkadang diantara sesama anggota pasti ada kebohongan yang dilakukan secara sengaja ataupun tidak sengaja.

4.4 Pentingnya Empati Antara Atasan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dukungan emosional dalam pekerjaan sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan dan kinerja individu di lingkungan kerja. Dukungan emosional di tempat kerja

bukan hanya tentang membangun kepercayaan dan hubungan yang baik, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan pribadi dan profesional karyawan secara menyeluruh. Di PT. Mandiri Abadi Permai para karyawan juga membutuhkan yang dinamakan dukungan emosional baik itu antara atasan terhadap bawahan ataupun antara bawahan terhadap atasan sehingga menghasilkan lingkungan kerja yang baik serta kinerja karyawan yang meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Dewi sebagai quality control ia menyatakan bahwa :

"Untuk dukungan emosional sendiri atasan sering memberikan hal tersebut baik melalui pujian ataupun lewat kritik saat saya melakukan sebuah kesalahan. Jadi, terkadang saya merasa atasan memperhatikan kinerja saya saat sedang bekerja dan juga memahami kebiasaan-kebiasaan saya."

Begitu juga dengan Ibu Amina sebagai pengawas, ia menyatakan bahwa :

"Atasan memberikan dukungan emosional kepada baik pada saya atau dengan karyawan lain itu biasanya dengan pujian ya menurut saya. Dimana dalam pekerjaan saya sebagai pengawas sendiri sering memberikan kepada anggota cabut bulu yang sarangnya bagus tidak patah maka saya akan beri pujian atau jika sebaliknya maka akan saya tegur, begitu juga atasan terhadap saya."

Sama halnya dengan Ibu Dani sebagai pengawas, ia juga mengungkapkan hal yang sama bahwa atasan akan memberikan dukungan emosional dengan memberikan pujian ataupun teguran, ia menyatakan bahwa :

"Atasan kami memberikan dukungan emosional yang baik, terutama saat kami menghadapi tekanan dalam pekerjaan. Baik saat saya melakukan pekerjaan yang baik ataupun jika saya melakukan kesalahan."

Berbeda dukungan emosional yang diberikan atasan terhadap bawahan, antar anggota biasa

memberikan dukungan emosional dengan saling membant satu sama lain sehingga pekerjaab dapat lebih mudah terselesaikan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Noni sebagai karyawan, ia menyatakan bahwa :

"Saya merasa mendapatkan dukungan emosional dari rekan kerja. Ketika saya menghadapi kesulitan, mereka selalu siap membantu."

Begitu juga yang disampaikan oleh Shania staf packing , ia menyatakan bahwa :

"Saya merasa mendapatkan dukungan emosional dari rekan kerja. Saat saya merasa stres, mereka selalu ada untuk mendengarkan."

Begitu juga yang disampaikan oleh Priska sebagai anggota bilas sarang, ia menyatakan bahwa :

"Saya merasa mendapatkan dukungan emosional dari rekan kerja. Mereka selalu siap membantu saat saya mengalami kesulitan."

Begitu juga yang disampaikan oleh Reni sebagai anggota preparing, ia menyatakan bahwa :

"Saya merasa mendapatkan dukungan emosional dari rekan kerja. Ketika saya merasa stres, mereka selalu ada untuk mendengarkan."

Untuk dukungan emosional sendiri di PT. Mandiri Abadi Permai baik atasan memberikan dukungan emosional berupa pujian serta teguran dalam memberikan apresiasi pekerjaan yang sudah dilakukan. Begitu juga dengan sesama anggota dimana mereka akan saling membantu jika salah satu anggota lain mengalami kesulitan dalam bekerja.

4.5 Strategi Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan di PT. Mandiri Abadi Permai

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian atau pertukaran informasi atau pesan antara dua orang atau lebih secara langsung. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat hubungan serta menciptakan

lingkungan yang nyaman dan positif, baik dalam konteks pribadi atau profesional.

Komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan adalah proses interaksi yang terjadi antara pimpinan dan anggota tim dalam suatu organisasi atau perusahaan. Baik komunikasi secara verbal ataupun non verbal dengan tujuan penyampaian informasi, memberikan arahan, serta membangun hubungan kerja yang efektif sehingga menciptakan kinerja yang baik.

Strategi komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan di PT. Mandiri Abadi Permai yang digunakan ialah dialog terbuka, rapat rutin, keterbukaan atasan, dukungan emosional, kejujuran dan transparansi, interaksi langsung, dan umpan balik. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan ke tujuh informan. Menurut Ibu Dewi sebagai quality control komunikasi yang dilakukan itu memiliki sifat keterbukaan, sebagai mana yang ia nyatakan :

"Saya mendefinisikan komunikasi interpersonal merupakan dialog terbuka, yang mana atasan mendengarkan masukan dari bawahan ataupun sebaliknya sehingga kami karyawannya merasa dihargai ketika pendapat kami didengar."

Begitu juga menurut Ibu Amina sebagai pengawas, ia menyatakan bahwa :

"Saya komunikasi interpersonal sebagai hubungan saling menghormati di mana informasi mengalir dengan baik antara atasan dan bawahan."

Begitu juga menurut Ibu Dani sebagai pengawas, ia menyatakan bahwa :

"Saya mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses di mana atasan dan bawahan saling berbagi informasi dan umpan balik."

Kemudian tujuasn komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan menurut Noni sebagai karyawan, ia menyatakan bahwa :

"Komunikasi yang baik memungkinkan kami untuk menyalurkan tujuan dan"

memastikan semua orang bergerak ke arah yang sama."

Begitu juga menurut Shania sebagai staf packing, ia menyatakan bahwa :

"Komunikasi yang efektif membuat kami lebih mudah mencapai tujuan bersama, karena semua orang tahu apa yang harus dilakukan."

Begitu juga menurut Priska sebagai bilas sarang, ia menyatakan bahwa :

"Komunikasi membantu kami menyalurkan tujuan dan memastikan semua orang tahu perannya masing-masing."

Begitu juga menurut Reni sebagai preparing, ia menyatakan bahwa :

"Komunikasi yang baik membantu kami menyalurkan tujuan dan memastikan semua orang tahu apa yang diharapkan dari mereka."

PEMBAHASAN

A. Pentingnya Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan

Merupakan salah satu hal yang memang seharusnya ada dalam kegiatan berbisnis baik itu untuk penyampaian informasi ataupun untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Dimana komunikasi interpersonal mengambil peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis baik itu sesama anggota kerja ataupun antara atasan dan bawahan. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti dapat melihat bahwa komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Ibu Dewi menekankan bahwa komunikasi yang baik memungkinkan anggota tim untuk bekerja lebih efisien dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Hal ini sejalan dengan prinsip kejelasan dalam komunikasi interpersonal menurut DeVito, di mana informasi yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak. Sebagian informan memberikan jawaban yang berbeda namun merujuk pada satu tujuan yaitu untuk menyampaikan pesan secara jelas dan tepat dan juga

menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

B. Keterbukaan Atasan Terhadap Bawahannya dan Sesama Anggota Tim

Merupakan salah satu hal penting dalam menciptakan komunikasi yang harmonis antara atasan dan bawahan ataupun antara sesama anggota karyawan. Keterbukaan sendiri merupakan sikap atau perilaku yang menunjukkan transparansi dan kejujuran dalam berbagi informasi, pikiran, ataupun perasaan dengan orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal keterbukaan dapat menciptakan kepercayaan dan memperkuat ikatan seseorang dengan yang lainnya. Keterbukaan sangat penting dalam membangun komunikasi yang efektif dan memberikan pemahaman yang benar antar sesama pekerja.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa Keterbukaan atasan terhadap bawahan terbukti mempengaruhi kinerja karyawan. Ibu Dewi menyatakan pentingnya komunikasi langsung dalam menyampaikan informasi terkait pekerjaan. Keterbukaan ini menciptakan saluran komunikasi yang efektif, di mana umpan balik dapat disampaikan secara langsung. Namun, terdapat juga tantangan, seperti yang diungkapkan oleh Noni, di mana terkadang atasan fokus pada pencapaian target sehingga mengabaikan masukan dari karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keterbukaan penting, kejujuran dalam komunikasi juga harus dijaga agar tidak terjadi kesalahpahaman. Selain itu juga Keterbukaan di antara anggota tim juga sangat penting. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antar anggota tim dapat meningkatkan pemahaman dan kerja sama. Shania dan Reni menekankan bahwa komunikasi yang efektif memastikan semua tugas dilakukan dengan baik dan tepat waktu. Namun, Noni mengungkapkan adanya kebohongan di antara anggota tim yang dapat merusak kepercayaan. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menjaga keterbukaan, kejujuran tetap menjadi

tantangan yang harus dihadapi.

C. Pentingnya Positivness Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Merupakan point penting dalam menciptakan integritas suatu perusahaan atau organisasi. Kejujuran merupakan sikap atau perilaku yang mencerminkan kebenaran suatu informasi dan integritas seseorang dalam berkomunikasi baik secara verbal ataupun non verbal tanpa menyembunyikan kebenaran. Kejujuran juga merupakan kesediaan seseorang dalam mengakui perbuatan atau kesalahan dan bersedia bertanggung jawab atas perbuatannya. Dalam sebuah bisnis dengan adanya kejujuran maka integritas perusahaan atau organisasi tersebut dipandang baik oleh internal perusahaan ataupun eksternal perusahaan tersebut.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa kejujuran di PT. Mandiri Abadi Permai sudah baik walau terkadang masih ada beberapa karyawan yang melakukan kesalahan tetapi mau bertanggung jawab atas tindakannya. Dari hasil wawancara peneliti dengan tingkat kejujuran dalam PT. Mandiri Abadi Permai sudah baik tanpa menyembunyikan sebuah informasi yang memang seharusnya disampaikan baik antara atasan ke bawahan atau sebaliknya.

D. Pentingnya Empati Antara Atasan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Merupakan point penting dalam kegiatan berbisnis. Empati adalah suatu bentuk bantuan seseorang kepada individu dalam memberikan saran atas perasaan stres dan kesulitan emosional yang melibatkan empati, kemampuan mendengarkan tanpa menghakimi, dan melibatkan kehadiran seseorang yang tujuannya memberikan rasa nyaman, membantu seseorang merasa diterima dilingkungan tersebut. Dukungan emosional antara atasan dan juga bawahan sangatlah penting yang dimana bertujuan agar hubungan ataupun komunikasi antara atasan dan bawahan dapat terjalin dengan harmonis sehingga dengan perasaan nyaman maka bawahan akan merasa dihargai oleh atasan dan tingkat kinerja

akan semakin baik.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti mendapatkan bahwa dukungan emosional antara atasan dan bawahan juga menjadi indikator penting dalam meningkatkan kinerja. Ibu Dewi dan Ibu Amina menunjukkan bahwa pujian dan kritik konstruktif dari atasan dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dukungan emosional ini tidak hanya membantu karyawan merasa diperhatikan, tetapi juga menciptakan rasa saling percaya yang kuat dalam tim. Hal

Keberadaan dukungan emosional ini sejalan dengan teori DeVito yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal yang saling mendukung dalam mencapai tujuan bersama.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Peran Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja di PT. Mandiri Abadi Permai” ini, diperoleh hasil kesimpulan yaitu :

1. Peran komunikasi interpersonal yang baik antara atasan dan bawahan serta antar anggota tim sangat penting dalam

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep Dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ahmad Sultra Rustan & Nurhakki Hakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Depublish, 2017), H. 66-67. 14
- Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1997)
- Febriati, A. A. (2014). Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Guru Dan Siswa Dalam Mencegah Kenakalan Siswa. 2(4), 287–296.
- Chrisnatalia, Sandra Grace & Rahadi, Dedi Rianto. 2020. Komunikasi Digital Pada Pembelajaran Secara Daring Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bonanza: Manajemen Dan Bisnis* 1(2) November 2020 (56-65).
- Deddy Mulyana, (2014), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*,

ini sejalan dengan teori DeVito yang menyatakan bahwa dukungan emosional berkontribusi pada kesejahteraan individu di tempat kerja. Selain itu, dukungan emosional antar anggota tim juga sangat penting. Hasil wawancara menunjukkan bahwa rekan kerja saling membantu dan mendengarkan ketika salah satu anggota mengalami kesulitan. Ini menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, sehingga meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

meningkatkan kinerja karyawan terbukti berperan signifikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif di PT. Mandiri Abadi Permai. Meskipun terdapat tantangan, upaya untuk membangun komunikasi yang efektif harus terus ditingkatkan agar kinerja karyawan dapat optimal

2. Strategi komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan yang di diterapkan di PT. Mandiri abadi permai yaitu membangun saluran komunikasi yang terbuka, menerapkan kejujuran dalam komunikasi, mengelolah konflik atau permasalahan dengan baik.

- Bandung, Pt Remaja Rosdakarya.
- Devito, A Joseph. 1989. *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Tangerang: Karisma Publishing Group. Gunawan,
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, Bandung : Pt Remaja Rosdakarya.
- Emeilia, R. I., & Muntazah, A. (2023). *Jurnal-Hambatan-Komunikasi_Rne Fix Point 1*. Akrab Juara: *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(2), 155–166.
- Erlangga, A., & Arif, E. (2024). *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 6(5), 2972–2985. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V6i5.2305>
- Gustyan, R., Putri, Y. R., & Ali, D. S. F. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Sekretaris Perusahaan Pt . *Dirgantara The Influence Of Interpersonal Communication To Employee*

- Performance In Division Of Corporate Secretary Pt . Dirgantara. 2(2), 2323–2329.
- Iswanto, J., Lailiyah, N., & A'yuni, Q. (2017). Komunikasi Dan Organisasi Pendidikan. Gorontalo: Ideas Publishing, 3(1), 1–136. <https://Repository.Ung.Ac.Id/Get/Kms/15711/Komunikasi-Dan-Organisasi-Pendidikan.Pdf>
- Rahmi, R., Firdaus, F., & Mayangsari, Y. R. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Wisata Pantai Kolo Di Kelurahan Kolo Kecamatan Asakota Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 2(1), 54-70.
- Rexady, V. G., Lestari, P., & Prayudi. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. 21(2), 226–240.
- Saragih, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap. 2(1), 49–58.
- Sazali, H., Pratama, H., & Siregar, P. (2021). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender). 1(8), 2017–2021.
- Tamrin Sikumbang, A., Wijaya, C., & Ishakk. (2019). Komunikasi Interpersonal Kepala Meningkatkan Kualitas Lulusan. 83–98.
- Ufa, A., Fitria, H., Sekolah, K., & Guru, K. (2021). Peranan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru. 5, 1223–1230.
- Yuliana, R., & Rahadi, D. R. (2021). Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19. 1x(1), 27–35.