BAB III

PAPARAN DATA PENELITIAN

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Subyek Penelitian

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal ini memilih informan yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu pegawai yang bekerja pada perusahaan PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo sebagai sumber data. Adapun data profil informan adalah sebagai berikut;

Tabel 3.1
Data Pegawai
PT Trimuda Nuaansa Citra Sidoarjo

NO	NAMA	JABATAN
1	Deni Setiawan	Coorporate Sales
3	Dinni Aprilia	Customer Service
4	Ratri Widayarti	Billing
5	Bayu Hendra Saputra	Data Entry
6	Endang Ernawati	Finance
7	Muchtar	Courier Mobil
8	Syafi'i	Courier Mobil
9	Taufiq	Coordinator
10	Darji	Courier Motor
11	Tri Priyantoro	Courier Motor
12	Yulianto	Courier Motor
13	Muchlish	Courier Motor
14	Moch. Zainal Arifin	Courier Motor
15	Yuliato Sumarso	Courier Mobil
16	Budi Nugroho	Courier Motor
18	Moch Ainul Yaqin	Courier Motor
19	Muhammad Choiri	Courier Motor
20	Imam	Courier Motor

21	Sudariyanto	Data Entry
22	Agung Trihastanto	Data Entry

Dari entri data diatas diklasifikasikan sesuai jenjang pendidikan sebagai berikut

Tabel 3.2 Data Pegawai PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

No	Tingkat Pendidikan	Karyawan
1.	S2	2
2.	S1	8
3.	SLTA	12
1	Jumlah	22

2. Deskripsi Obyek penelitian

Obyek penelitian adalah komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai pada perusahaan PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo. Komunikasi interpersonal disini meneliti akan suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang terdapat pada perusahaan tersebut yang saling berkomunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Beberapa hal acuan yang menjadi poin penelitian komunikasi interpersonal terhadap obyek diatas adalah beberapa aspek yaitu:

- a. Keterbukaan sebagai sikap dapat menerima masukan dari orang lain serta berkenaan menyampaikan informasi kepada orang lain.
- Empati adalah berkaitan dengan adanya orang-orang yang mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain.
- c. Mendukung adalah masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

- d. Sikap positif adalah pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.
- e. Keseteraan adalah bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan saling memerlukan.

Komnikasi interpersonal dilihat menggunakan faktor diatas adalah juga dipengaruhi oleh latar belakang pribadi seseorang, karena komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik apa bila didukung dengan keterbukaan diri seseorang terhadap yang lainnya, oleh karena itu obyek yang akan diteliti adalah apa dan bagaimana proses komunikasi interpersonal yang terjadi pada pegawai di PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dana pa yang menjadi hambatan dalam komunikasi interpersonal di PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo.

3. Deskripsi Lokasi penelitian

Perusahaan jasa PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo diawali melalui suatu kerjasama dengan PT Garuda Indonesia di bulan mei 1998, maka dibentuk perusahaan jasa layanan pengiriman udara door to door service dengan nama "Garuda Express Delivery" atau yang lebih dikenal dengan "GED". Kini, GED telah berkembang menjadi penyedia jasa layanan pengiriman udara yang mandiri. Sejak berdirinya GED telah memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan standar layanan yang sesuai dengan standar internasional untuk sebuah perusahaan courier dan cargo. Selain memiliki jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia, kecepatan dan ketepatan waktu penghantaran, keleluasaan waktu pengambilan, informasi tracing dan tracking pengiriman yang akurat dan cepat, GED senantiasa mengedepankan tingkat layanan yang bersumber dari keunggulan sumber daya manusia dalam upaya memenuhi kepuasaan pelanggan.

Visi : Menjadi perusahaan terkemuka di bidang jasa layanan pengiriman udara yang dengan mengedepankan keunggulan kualitas sumber daya manusia, sensantiasa dapat

dan mampu memberikan solusi terbaik kepada pelanggan.

Misi : Memenuhi kepuasan pelanggan dengan menyediakan jasa layanan pengiriman udara yang cepat, tepat waktu, aman dan terpercaya.

Lokasi PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo yang berada di Ruko Palm Square blok TF, No. 8. Pondok Candra, Waru, Sidoarjo.¹

a. Fasilitas Perusahaan

Sarana dan prasarana prusahaan PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo meliputi gedung 2 lantai dengan lantai atas adalah beberapa ruang staf pegawai dan lantai bawah adalah ruang operasional, adapun rincian fasilitas adalah sebagai berikut

- 1) Ruang kepala cabang
- 2) Ruang input data
- 3) Ruang billing
- 4) Ruang admin
- 5) Ruang penagihan
- 6) Ruang operasional
- 7) Customer Service
- 8) Mushalla
- 9) Kamar mandi

 1 Observasi dikantor PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo pada tanggal $\,$ 13-06-2015, jam 09.00 WIB

10) Dapur

b. Sarana Transformasi dan Informasi

Aktifitas perusahaan PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dalam menunjang pelayanan maksimal untuk para pelangganannya menggunakan kelengkapan media sarana dan prasarana transformasi dan informasi, adapun rincian sebagai berikut:

1) Sarana Transformasi

a) Mobil

Sarana trandformasi PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo memiliki 5 buah dengan spesifikasi; 1 buah mobil untuk bertemu klien dan empat buah mobil pengiriman yang digunakan untuk kurir yaitu tiga mobil box dan satu truk engkel yang berfungsi untuk *inbound* dan *outbound* bandara.

- b) Sepeda motor
- 2) Sarana Informasi
 - a) Komputer
 - b) Telepon
 - c) Handphone
 - d) Internet
 - e) Televisi

B. Deskripsi Hasil

1. Komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

Pada bagian ini, peneliti mencoba mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh dan hasil wawancara dengan informan dengan melakukan

observasi langsung, peneliti dapat menganalisa tentang komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai yang meliputi:

a. Sikap Keterbukaan (openness)

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan pertama yaitu tentang sikap keterbukaan kepada informan pertama yaitu kepada saudara Deni Setiawan dengan pertanyaan sebagai berikut:

1) Apakah komunikasi yang dilakukan pegawai dalam menyampaikan informasi sudah secara terbuka?

"Mungkin dalam hal ini tidak menyeluruh, khususnya saya sebagai *Coorporate Sales* mengusahakan semua karyawan itu begitu saya memberikan arahan di usahakan semuanya memahami, tetapi saya berusaha semaksimal mungkin untuk menyeluruhkan daripada karyawan ini supaya hasil yang di capai atau yang di inginkan daripada perusahaan ini bisa diakomodir dengan baik sehingga menimbulkan pelayanan yang prima kepada pelanggan."²

Pendapat dari saudara Deni Setiawan didukung oleh pernyataan yang dilontarkan Taufiq selaku koordinator:

"Sudah, namun itu bertahap cara penyampaian nya di karenakan kondisi dari karyawannya sendiri gak mesti, ada yang acuh, dan tidak, akan teteapi untuk keseluruhan sudah semua nya tercapai penyampaian pesan nya."³

Pada berikutnya dengan pertanyaan yang sama di jawab oleh Yulianto selaku kurir mobil dengan jawaban yang hampir sama:

"Mungkin untuk saya sendiri sudah mas, saya sudah selalu mendapatkan pesan dan informasi kepada saya dalam tugas bekerja, ya tidak selalu dalam hal pekerjaan, ya kadang seputar pribadi lah."

² Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 13-06-2015, jam 09.30 WIB

³ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 13-06-2015, jam 10.00 WIB

⁴ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 13-06-2015, jam 11.30 WIB

2) Bagaimana cara komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo?

Lalu pertanyaan selanjutnya masih seputar tentang keterbukaan tanyakan kepada Deni Setiawan berikut ungkapnya;

"Mungkin hal itu sering kita lakukan misalkan setiap makan siang kita di usahakan di tempat yang sama terus kita saling komunikasi baik lewat WA BBM-an itu sering dilakukan, kalau bulan puasa dari kita antar pegawai itu ngadain suatu buka puasa bareng, atau mungkin traktiran, nah dengan begitu diharapkan dengan adanya hal itu bisa menjalin solidaritas dan kekompakan sesama pegawai mencakup semua nya." ⁵

Pernyataan lain juga disampakan oleh Taufiq dengan jawaban sebagai berikut:

"Ya biasanya kita kadang suka makan siang bersama selain melakukan aktivitas kerja bersama juga, di sela makan siang sambil ngobrolngobrol, disitu terasa ada pendekatan sehingga ada saling mengerti antara kami."

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada Yulianto, jawabannya memperkuat lainnya selaku pegawai juga, dia menjawab:

"Biasanya kita suka mengadakan janjian di waktu bukan jam kantor, misalnya dalam hal istirahat kita sering bareng melakukan makan siang bareng, jadi disitu juga kita selalu dekat untuk mengenal satu sama lainnya, agar tidak hanya di pekerjaan saja dekat, akan tetapi di luar jam kerja pun dekat, yang akhir nya akan mempengeruhi ketika sedang bekerja juga, jadi ketika bekerja tidak adanya rasa segan antara kita, jadi melakukan pekerjaan juga terasa lebih gampang saja karena suasana nya enak tidak tegang."

b. Sikap Empati (empathy)

Komunikasi interpersonal pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan selanjutnya adala kepada informan Denis Setiawan

⁵ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 13-06-2015, jam 09.30 WIB

 $^{^{\}rm 6}$ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal $\,$ 13-06-2015, jam 10.00 WIB

⁷ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 13-06-2015, jam 11.30 WIB

 Apakah pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo sudah dapat saling berempati dan mmahami satu sama lain?

"Untuk hal ini, biarlah teman-teman yang lain yang menilai, jadi jika saya bilang saya sudah berempati saya sudah bersimpati rasanya itu tidak adil mas yah, lebih baik biarkan saja teman-teman yang menilai tetapi saya berusaha dan sebisa mungkin harus selalu bersikap empati dan memahami sehingga menimbulkan suatu ke-solidan untuk semua pegawai PT Trimuda Nuansa Citra."

Kemudian pertanyaan saya lontarkan kepada informan Taufiq, beliau menjawab:

"Dari pihak koordinator sendiri biasanya mencoba ikut merasakan apa yang karyawan rasakan, terkadang karyawan tersebut sedang ada masalah, jadi disini kita tidak ada tekanan, kita juga memberikan solusi yuang terbaik agar masalah yang dirasakan oleh karyawan dapat dengan mudah di selesaikan." ⁹

Kecenderungan untuk bisa saling memahami terhadap yang lain juga serupa dengan pernyataan Yulianto selaku kurir pengiriman barang menjawab;

"Saya berusaha sebisa mungkin untuk berempati dan memahami kepada karyawan yang lain, misalnya ada karyawan yang kelihatan murung atau mengeluh lalu saya memberikan dorongan dan menanyakan kepada dia tentang apa yang sedang dia hadapi, sehingga dia melakukan curhat kepada saya dan saya memberikan solusi agar masalah nya dapat di selesaikan dengan cepat."

⁸ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 13-06-2015, jam 09.30 WIB

⁹ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 13-06-2015, jam 10.00 WIB

¹⁰ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 13-06-2015, jam 11.30 WIB

2) Bagaimana keterlibatan para pegawai dalam memahami keadaan dan perasaan pegawai yang lain?

Keterlibatan antar pegawai dalam berempati terhadap yang lain disampaikan oleh informan Denis Setiawan;

"Oh itu, mungkin itu bukan saya sombong atau gimana, jadi saya terus terang dengan karyawan itu merasa dekat aja pokoknya setiap kali saya ada waktu mereka ada waktu, saya sering berkunjung ke rumah nya atau mungkun apabila ada yang sakit, saya di usahakan selalu hadir minimalnya menjenguk, seperti itu mas." ¹¹

Kemudian saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada informan Taufiq, beliau menjawab:

"saya lebih mendengarkan dulu dia curhat sehingga dapat mengetahui permasalahannya seperti apa dan saya memberikan solusi atau jalan keluar nantinya mas."¹²

Keterlibatan yang ada tidak selalu terjadi pada keseluruhan pegawai yang ada karena juga berpengaruh pada sisi psikologi seseorang seperti yang diungkapkan oleh Yulianto sebagai berikut

"saya tidak berani seperti teman-teman yang lain jika itu persoalannya pribadi mas, soalnya kan bersifat privasi, kalau sekedar membuat candaan agar tersenyum saya senang, kan setiap orang karakternya berbeda mas "13"

c. Sikap Mendukung (supportiveness)

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan poin pertanyaan ke tiga yaitu mngenai sikap mendukung yang terjadi pada pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra kepada informan pertama Denis Setiawan

¹¹ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 14-06-2015, jam 08.30 WIB

 $^{^{\}rm 12}$ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal $\,$ 14-06-2015, jam 09.30 WIB

¹³ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 14-06-2015, jam 10.00 WIB

1) Apakah komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo mampu menyesuaikan dengan situasi dan suasana pribadi karyawannya?

Deni Setiawan menganggap bahwa kesesuaian itu akan terjadi tergantung pada kepandaian sikap masing-masing pribadi.

"Saya rasa kalau masalah tepat memang sudah tepat, saya sesuai prosedur kerja saya, terus mereka juga sudah mengerti dengan rutinitas, rutinitas seperti apa yang saya paparkan atau jelaskan harus bagaimana nya mereka sudah paham semuanya, tapi untuk suasana pribadi karyawan saya rasa hanya orang itu sendiri yang tau, saya tidak mungkin tahu suasana pribadi karyawan saya, yang pasti saya kalau masalah itu hanya mereka yang tahu."

Pendapat informan kedua Taufiq menempatkan bahwa komunikasi itu juga sangat dipengaruhi oleh kondisi:

"Ya tergantung juga, kadang disini suasana pribadi itu tidak terlalu tepat, tetapi kita disini selalu kondisikan dari suasana yang tidak baik menjadi lebih baik untuk semaksimal mungkin agar terjadi suasana yang baik juga."

Kemudian pertanyaan serupa dijawab oleh Yulianto informan ketiga bahwa kesesuaian itu akan terjadi jika suasana hati seseorang dalam keadaan gembira

"ya tergantung mas, jika dalam keadaan senang dan santai hatinya ya ngobrolnya akan berjalan lancer, berbeda kalau kita lagi dalam masalah, tapi ya harus pintar-pintar menempatkan diri lah dengan lawan bicara kita

2) Bagaimana cara pegawai dalam memberi dukungan kepada pegawai yang lain?

Informan pertama Deni Setiawan mengatakan bahwa semua itu bergantung pada prosedur kerja yang sudah diberikn pada pembagian kerja masing-masing individu

"Untuk itu saya sendiri sudah memberikan semacam job description jadi pemaparan tugas kepada masing-masing itu seperti apa, tapi saya selalu mendukung dalam artian begini, seperti Customer Service kan selalu

¹⁴ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 14-06-2015, jam 08.30 WIB

 $^{^{\}rm 15}$ Wawancara dengan Taufiq $\,$ pada tanggal $\,$ 14-06-2015, jam 09.30 WIB

¹⁶ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 14-06-2015, jam 10.00 WIB

berhubungan langsung dengan konsumen atau di utamakan dalam hal pelayanan, apabila ada komplain dari pelanggan terus apabila seseorang karyawan itu hampir kewalahan gitu mas, jadi saya tidak membiarkan dia sendiri tetapi saya terus membekingi dia supaya masalah yang di rasakan pelanggan itu bisa *clear*."¹⁷

Kemudian pertanyaan yang sama kepada informan Taufiq berikut ungkapnya;

"Kita disini selalu mendukung kepada karyawan ya dengan cara memberikan motivasi, jadi supaya tujuan tercapai dengan susuai apa yang di inginkan, terutama agar semua berjalan dengan apa yang di harapkan dengan hasil yang baik." ¹⁸

Berikutnya Yulianto mengatakan bahwa dukungan yang sering terjadi selain motivasi adalah bntuk prilaku dalam membantu kesulitan kerja pegawai yang lain

"mendukung itu tidak mesti dengan ucapan kan mas, bahkan kalau diantara kita kesulitan dalam hal pekerjaan kita juga ikut membantu menemukan solusi untuknya, tapi ya bukan berarti kita mengambil bagian kerjanya nanti malah akhirnya tidak baik" 19

d. Sikap Positif (positiveness)

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan selanjutnya yaitu:

1) Bagaimana sikap positif yang terbangun pada komunikasi pegawai?

Informan pertama yaitu Deni Setiawan menganggap bahwa sikap positif yang terbangun adalah asumsi bahwa setiap orang adalah penting seperti ungkapan beliau;

"sikap ini bisa dilihat dari kerja sama pegawai dalam tim, mereka saling percaya satu sama lain, karena kita gak mungkin bisa melakukan semua ini sendirian jadi nya ya semua saling membutuhkan, sebab dengan begitu akan timbul etos kerja yang baik dan hasil kerja yang baik pula." ²⁰

¹⁷ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 14-06-2015, jam 08.30 WIB

¹⁸ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 14-06-2015, jam 09.30 WIB

¹⁹ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 14-06-2015, jam 10.00 WIB

²⁰ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 15-06-2015, jam 08.30 WIB

Pendapat dari informan Taufiq sedikit agak berbeda, beliau berasumsi bahwa sikap yang santai dan terbuka dalam diri seseorang dapat membangun komunikasi positif dari orang lain

"Ya sambil guyonan lah, kalau kerja nya cemberut aja kan yang ngajak ngobrol juga malas, kalau kita orangnya guyonan kan terlihat santai jadi rekan kerja tidak berpikiran aneh-aneh kepada kita"²¹

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada Yulianto dan beliau mengatakan;

"Menurut saya ya kebanyakan pegawai tidak memandang latar belakang dalam bekerja, baik yang muda maupun yang tua kita tidak membeda-bedakan, profesionalisme kerja sangat ditekankan yang penting kita menjalankan tugas sesuai kewajiban saja" 22

2) Bagaimana pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dalam membangun situasi atau suasana interaksi yang menyenangkan dengan pegawai yang lain?

Pada pertanyaan berikutnya informan Deni Setiawan berasumsi bahwa perlu adanya menghilangkan sekat dalam waktu tertentu untuk menjalankan tugas structural agar terjalin hubungan komunikasi yang nyaman, seperti pada ungkapan beliau;

"Ini kembali ke pertanyaan yang sebelumnya, jadi jadikan saya sebagai teman jangan memandang jabatan tertentu, sebab apabila ada rasa canggung antara atasan dan bawahan nanti akan timbul rasa segan, saya tidak mau anak buah saya merasa tertekan atau pesan saya tidak tersampaikan dengan baik karena adanya rasa canggung, oleh karena hal itu saya sering mengasih arahan, tetapi ada sedikit ngelantur sedikit di bawa dulu kemana, ngalor ngidul dulu mas jadi biar situasi mencair baru masukan point-point saya, sedikit ada bercanda agar suasana nya nyaman."

²¹ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 15-06-2015, jam 09.00 WIB

²² Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 15-06-2015, jam 09.30 WIB

²³ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 15-06-2015, jam 08.00 WIB

Informan kedua Taufiq juga memberikan asumsi yang hamper sama, beliau menjawab:

"Kita kadang menciptakan situasi yang santai tidak terlalu formal, jadi denga cara menyenangkan dengan karyawan dengan secara kekeluargaan, dengan memberikan selingan bercandaan agar supaya tidak terlalu tegang antara karyawan, supaya suasana hidup." ²⁴

Pendapat Yulianto memperkuat jawabana-jawaban dari sebelumnya, dia menjawab:

"Biasanya dengan guyonan yang wajar aja yang dapat menjadi kan suasana hangat yang dapat membangkitkan rasa nyaman di kantor, selebihnya akan terjadi interaksi yang enak antara karyawan dengan karyawan yang lain karena menganggap sebagai teman karena bekerja sambil ada sedikit guyonan." ²⁵

e. Sikap Kesetaraan (Equality)

1) Apakah sikap para pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dalam memberikan perhatiannya sama kepada semua pegawai yang lain?

Pada prinsip kesetaraan secara umum tidak adanya perbedaan pada latar belakang tertentu, seperrti yang diungkapkan oleh informan Deni Setiawan;

"Terus terang saya tidak pernah membeda-bedakan siapa si A si B dan orang manamana nya, jadi disini di tuntut profesionalisme, jadi semua peraturan semua ketentuan dari perusahaan harus dilaksanakan, point nya harus di kerjakan semua karyawan tanpa membedakan status strata sosialnya, jadi semua sama, di berikan beban sama, di berikan hak dan kewajiban yang sama." ²⁶

Berikutnya dengan pertanyaan yang sama informan Taufiq menjawab;

"Ya kita disini memberikan kesamaan dan tidak membeda-bedakan perhatiannya, jadi satu sama lain tidak ada rasa iri dengan karyawan yang lain, jadi disini kita disamakan semua nya."²⁷

Pada giliran selanjutnya informan Yulianto selaku kurir pengiriman barang menjelskan;

²⁴ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 15-06-2015, jam 08.30 WIB

²⁵ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 15-06-2015, jam 09.30 WIB

²⁶ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 16-06-2015, jam 11.30 WIB

²⁷ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 16-06-2015, jam 12.00 WIB

"Saya sendiri disini memandang semua sama, tidak membeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya, dan saya menganggap disini semua teman saya mas. Namun dalam beberapa kasus kecil mungkin ada tapi tidak menyeluruh" 28

2) Apakah para pegawai baik atasan maupun bawahan saling menghargai satu sama lain?

Pertanyaan selanjutnya pada poin kesetaraan kepadda informan Denis Setiawan beliau mengatakan:

"Saya tidak bisa mengatakan bahwa saya bisa atau tidak, tetapi saya berusaha menghargai semua pegawai disini, karena tanpa mereka apa artinya saya, terus tanpa mereka juga tugas saya ini tidak akan bisa terlaksana dengan baik, jadi saya menghargai karyawan disisni baik itu secara moril mapun secara materil." ²⁹

Kemudian saya berikan pertanyaan serupa kepada informan Taufiq, kemudian beliau menjawab:

"Kita menciptakan sikap menghargai antara karyawan yang lain, jadi disini kita ada kebersamaan saling merhargai satu sama lain agar tercipta suasana yang enak untuk melakukan pekerjaan."³⁰

Yulianto menjawab bahwa menghargi satu sama lain sudah menjadi keharusan baik dalam segi sikap keseharian dan juga dalam menjalankan tugas perusahaan:

"Sudah jelas kalau masalah saling menghargai, karena kita ini tim, mereka terlibat penting dalam kelangsungan kegiatan bekerja, yang intinya saling menghargai satu sama lain. Dengan cara menerima pesan yang disampaikan perusahaan untuk segera dilaksanakan itu juga bagian dari menghargai kan mas" ³¹

2. Hambatan Komunikasi Interpersonal Pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

²⁸ Wawancara dengan Yuliantopada tanggal 16-06-2015, jam 12.30 WIB

²⁹ Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 16-06-2015, jam 11.30 WIB

³⁰ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 16-06-2015, jam 12.00 WIB

³¹ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 16-06-2015, jam 12.30 WIB

Komunikasi pada yang terjadi pada setiap manusia pada realitasnya terdapat beberapa hal faktor yang menjadi pendukung begitu juga sebaliknya, dalam beberapa kasus hambatan pada komunikasi interpersonal sangat berpengaruh sehingga akan memiliki implikasi yang signifikan dalam proses komunikasi tersebut.

Pada penggalian data mengenai hambatan komunikasi interpersonal di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo peneliti menggunakan teknik wawancara dengan butir wawancara dan temuan data sebagai berikut;

 a. Apakah yang menjadi hambatan dalam komunikasi interpersonal ppegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo?

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dua individu dalam penyampaian pesan, hal ini tidak akan berjalan baik jika terdapat beberapa hal yang mempengaruhinya atau adanya hambatan-hambatan, oleh karena itu dalam mencari data penelitian komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo terkait faktor penghambat dapat disampaikan dari hasil wawancara berikut

Informan Deni Setiawan mengatakan;

"ya bisa jadi latar belakang seseorang, karena orang Madura sama solo kan beda mas, jadi asal usul seseorang itu bisa menghambat komunikasi karena bahasanya" 32

Bahasa menurut Deni Setiawan merupakan salah satu pengaruh yang bisa menghambat komunikasi karena keterbatasan pemahaman bahasa yang digunakan sehingga pegawai yang lain kurang bisa memahami. Selain itu informan jugan mengatakan terdapat perbedaan karakter individu seperti yang diungkapkan beliau;

³² Wawancara dengan Deni Setiawan pada tanggal 16-06-2015, jam 11.30 WIB

"kadang-kadang tiap orang kan berbeda-beda, ada yang serius, ada yang santai, ada yang pendiam dan juga ada yang guyonan, itu juga bisa mempengaruhi percakapan seseorang jadi pegawai disini karakternya juga gak sama semua" ³³

Melihat keterangan diatas hal ini merupakan bagian dari wilayah faktor individual, dengan perbedaan karakter juga akan menghambat komunikasi seseorang, selain diatas beliau juga menambahkan faktor yang lain yaitu;

"banyak mas faktornya,bisa juga karena salah faham karena pengalaman sebelumnya, kadang orang itu berangkat dari pengalaman dalam menilai seseorang, sehingga hal itu juga sangat mengganggu dalam komunikasi, khawatirnya kan jadi salah faham"³⁴

Beberapa faktor diatas terdapat hubungan menjadi kualitas pribadi seseorang atau kecakapan seseorang, sedikit berbeda dengan pendapat informan Taufiq yang mengatakan;

"ya kalo y<mark>ang diajak ngom</mark>ong itu cerewet alias banyak omongnya kan kita jadi repot mau balas omongan gak ada kesempatan, itu kan sangat mengganggu juga"³⁵

Selain dominasi yang dilakukan individu dalam komunikasi yang menjadi faktor penghambat, beliau juga menambahkan

"kalo yang diajak ngomong itu cantik atau menarik kan jadinya seneng juga, beda lagi kalo yang diajak ngomong kumus-kumus (kusut) ya jadi males ngomongnya"³⁶

Penampilan seseorang juga sangat berpengaruh dalam komunikasi, sehingga fisik menjadi bagian dari pada faktor penghambat komunikasi

_

³³ Ibid

³⁴ Ibid

³⁵ Wawancara dengan Taufiq pada tanggal 16-06-2015, jam 12.00 WIB

³⁶ Ibid

interpersonal, keterangan diiatas ditambah lagi oleh beliau yang mengatakan;

"ada lagi mas, kaloo yang diajak ngomong gak nyambung itu malah merepotkan kita" $^{\rm 37}$

Selain diatas informan Yulianto menambahkan tentang beberapa hal penghambat komunikasi interpersonal, beliau mengatakan;

"kadang orang yang diajak ngomong itu seolah tidak menghargai omongan kita itu jadi membuat kesal kita mas, karena sering terjadi saat ngomong serius yang diajak ngomong malah ngajak bercanda"³⁸

Hal ini terdapat implikasi dari sikap seseorang dalam menerima pesan informasi dalam komunikasi, sehingga sikap yang kurang berkenan dapat menjadi faktor penghambat, berikutnya beliau juga menambahkan;

> "tapi terk<mark>ad</mark>ang ketika menya<mark>m</mark>paikan pesan itu yang diajak ngomong l<mark>agi tidak focus, e</mark>ntah <mark>ad</mark>a masalah atau kenapa.. makanya kadang miss komunikasi kalau ada pesanan pengiriman barang"³⁹

Ketidak fokusan seseorang dapat juga disebabkan karena kondisi lingkungan dan pribadi individu tersebut sehingga hal ini dapat berakibat pada tidak sampainya pesan dalam komunikasi.

³⁷ Wawancara dengan Yulianto pada tanggal 16-06-2015, jam 12.30 WIB

 $^{^{38}}$ Ibid

³⁹ Ibid