

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini melalui berbagai serangkaian metode yang diterapkan maka didapatkan temuan penelitian yang berupa data-data diperoleh dari lapangan, hal ini sangat diperlukan sebagai bahan pertimbangan antara hasil temuan penelitian dengan teori yang digunakan.

Fokus penelitian ini membahas komunikasi interpersonal pegawai dan juga mengenai beberapa faktor hambatan dalam komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dengan merujuk pada penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab pembahasan sebelumnya maka secara detail dan rinci peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Temuan penelitian tentang Komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

a. Sikap keterbukaan (*openness*)

Gambaran komunikasi interpersonal pegawai di PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo, berdasarkan keterbukaan dengan indikator memberikan informasi, membentuk kepercayaan antar sesama, membuka persaingan dapat dijelaskan sesama karyawan saling bersikap untuk menerima dan bersedia menyampaikan informasi penting, dapat membentuk kepercayaan, sehingga sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran serta tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya dalam melaksanakan tugasnya.

Beberapa hal keterbukaan komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo tidak menyeluruh, hal ini dikarenakan tidak setiap pegawai

memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik khususnya dalam keterbukaan, hal ini dikarenakan terdapat beberapa hal yang mempengaruhinya dan diantaranya adalah faktor karakter kepribadian individu dan latar belakang kehidupan pada lingkungan sebelumnya.

Pada beberapa asumsi diatas dapat diperoleh dari hasil data lapangan dan peneliti menganalisis kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal.

- 1) Aspek pertama, Komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.
- 2) Aspek kedua, mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidakacuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.
- 3) Aspek ketiga menyangkut perasaan dan pikiran Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya.

Hal ini dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo sudah melakukan komunikasi interpersonal yang dapat membangun hubungan kerja yang baik antar pegawai. Mulai dari proses komunikasi interpersonal yang mempunyai ciri-ciri yaitu keterbukaan (*openness*), dimana komunikator sendiri saling terbuka antara satu dengan yang lainnya (pegawai), dengan cara mendekatkan diri bukan hanya sebagai pegawai akan tetapi sebagai teman seperti dengan cara curhat atau secara empat mata mereka *sharing* apa kendalanya sampai hasilnya seperti bagaimana, dan mereka juga selalu memberikan motivasi dan dorongan agar kegiatan bekerja nya sesuai apa yang di harapkan oleh Perusahaan yang tujuan nya adalah untuk mencapai hasil yang sesuai di rencanakan.

Adanya kedekatan antara pegawai bukan hanya dalam kegiatan bekerja, dalam kegiatan di luar kerja juga dapat menjadikan suasana yang baik bagi sesama pegawai, yang akhirnya hubungan baik antara pegawai akan terbawa kepada pekerjaan juga. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang.

b. Sikap Empati (*empathy*)

Dalam sikap empati ini juga, pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa para pegawai khususnya yang memiliki jabatan lebih tinggi biasanya mencoba ikut merasakan apa yang pegawai lapangan rasakan, terkadang pegawai tersebut sedang ada masalah maka pegawai lain pun ikut andil dalam masalah itu dengan cara menanyakan terlebih dahulu masalahnya kemudian memberikan jalan keluar atau solusi yang bisa diambil untuk kebaikan, dan akhirnya suasana pegawai menjadi baik kembali dan dapat bekerja seperti biasa tanpa adanya tekanan dari pegawai ketika ada satu pegawai sedang ada

masalah, kita juga memberikan solusi yang terbaik agar masalah yang dirasakan oleh pegawai dapat dengan mudah di selesaikan.

Sikap empati juga timbul dari setiap orang, dimana penerapan sikap empati tersebut dilakukan untuk lebih menghargai orang lain, timbulnya saling menghargai menjadi faktor utama dalam kegiatan bekerja di kantor, sehingga pegawai menjadi lebih tahu dan tahu lebih dengan pegawai lainnya, dan akhirnya ada rasa saling menghargai dan menghormati antar pegawai, yang mana dengan timbulnya rasa saling menghargai dan menghormati akan mempermudah dalam proses Komunikasi Interpersonal dalam membangun suasana kerja yang baik untuk membangun hubungan kerja yang baik juga untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Individu yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya

Empati individu pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo jika menganalisis data diatas maka diperoleh beberapa keterangan yaitu bahwa sikap empati dapat dilakukan dalam wilayah kerja dan pertemanan

c. Sikap Mendukung (*suppotiveness*)

Sikap mendukung sendiri yang terjadi antar pegawai biasanya sudah memberikan semacam *job description* jadi pemaparan tugas kepada masing-masing pegawai itu seperti apa, diantara mereka terus saling memberikan dukungan kepada

dalam menerima pesan, perbedaan kultur seperti Surabaya dan Madura akan berakibat pada perbedaan cara dan logat Bahasa yang digunakan, sehingga pegawai yang belum bisa mengerti perbedaan Bahasa tidak mampu menerima dengan baik dalam komunikasi interpersonal yang terjadi di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

Fisik juga bagian dari hambatan komunikasi, sebab daya tarik fisik akan mempengaruhi kedalaman pesan komunikasi yang terjadi, hal ini dapat dilihat dari penampilan, gaya dan model seseorang dalam menyampaikan pesan komunikasi akan lebih mudah difahami dari pada yang sebaliknya.

Hal lain yang menjadi penghambat komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo adalah perbedaan sudut pandang pada individu pegawai, karena dengan perbedaan cara pandang maka tema komunikasi akan sangat menentukan jalannya pesan yang disampaikan, jika hal ini tidak menarik dan berbeda dari lawan bicara akan menghambat kedalaman informasi yang akan disampaikan.

c. Experience

Pengalaman atau *experience* adalah sejumlah memori yang dimiliki individu sepanjang perjalanan hidupnya. Pengalaman masing-masing individu akan berbeda-beda tidak akan persis sama. Perbedaan pengalaman antara individu bermula dari perbedaan persepsi masing-masing tentang sesuatu hal. Perbedaan persepsi tersebut banyak disebabkan karena perbedaan kemampuan kognitif antara individu termasuk anak kembar tersebut, sedangkan bagi individu yang saling berbeda budaya tentu saja perbedaan persepsi tersebut karena perbedayaan budaya.

Pengalaman dalam temuan hasil penelitian dimaksudkan tentang pengalaman pribadi seseorang yang kurang baik dengan komunikasi sebelumnya sehingga motif tidak percaya terbangun sejak awal dan pada akhirnya informasi yang diterima akan sedikit mendapatkan respon dari penerima.

d. Faktor Situasional

Situasi dan kondisi akan mempengaruhi jalannya komunikasi interpersonal, dengan didukung kondisi baik lingkungan maupun momen yang tepat akan sangat membantu seseorang dalam menyampaikan pesan, hal ini ditemui bahwa pegawai dalam memberikan informasi juga menyesuaikan waktu dan kondisi, jika komunikasi itu bersifat dalam maka pegawai dalam melakukan komunikasi interpersonal akan mengambil waktu diluar jam kerja, sebab diantaranya pihak ketiga akan menutup kesempatan keterbukaan individu dalam menyampaikan informasi komunikasi.

meskipun pada gambaran umum keterbukaan terjadi dalam hal penyampaian informasi kerja dan bukan informasi yang menyangkut pribadi, terjadinya kelompok kecil ini akan efektif karena hanya didapati antara komunikator dan pendengar saja.

Selain persoalan kelompok pada kasus pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo bahwa komunikasi interpersonal yang sebatas informasi kerja hanya berada pada tingkat kedalaman yang dangkal, karena *self disclosure* pada tingkat kedalaman yang intim akan terjadi ppada saat komunikasi memilih kepada siapa dia akan melakukan pengungkapan diri dan sejauh mana kedalaman pengungkapan diri terjadi secara intim.

Dimensi keintiman *self disclosure* terjadi apabila individu dapat menyingkapkan hal-hal yang intim dalam hidupnya atau hal yang dianggap sebagai *feriferal* atau *inpersonal* atau hal-hal yang terletak antara *feriferal* dan *inpersonal*.

b. Sikap Empati (*empathy*)

Menghargai orang lain merupakan salah satu kepercayaan yang terbangun dari sikap empati individu kepada yang lain, sikap ini akan lahir akibat dari sejauh mana sudut pandang seseorang dalam kecakapan berkomunikasi dimana penghargaan itu memiliki tujuan dalam membangun nuansa komunikasi yang pada tingkat selanjutnya pada nilai keakraban yang dibangun.

Sikap saling menghargai para pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo adalah bentuk sikap melalui peran mereka sebagai tim dalam membangun kerjasama yang baik, sehingga sikap menghargai itu berlaku pada saat penerimaan informasi dalam menjalankan tugas perusahaan.

Selain diatas sikap menghrgai yang terbangun melalui nuansa keakraban canda para pegawai dengan pegawai yang lainnya sebagai salah satu bentuk ikut

sebagainya. Melalui kesetaraan antar komunikasikan akan lebih mudah memberikan berbagai macam informasi mendalam tentang pribadi.

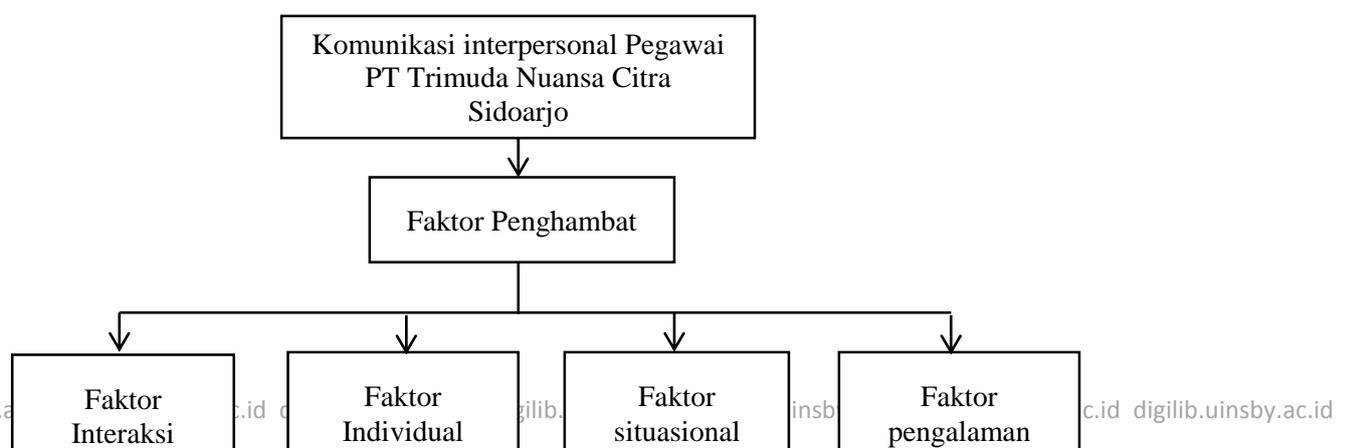
Bangunan kesetaraan yang ada pada pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo merupakan kesetaraan hak dan kewajiban dalam bekerja, maka disini dapat ditinjau bahwa komunikasi yang ada belum masuk pada wilayah *self disclosure* secara pribadi

d. Faktor hambatan komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

Tipe komunikasi *self disclosure* merupakan pengungkapan informasi tentang diri yang dirahasiakan dan diberitahu kepada orang lain, informasi yang diutarakan tersebut informasi baru yang belum pernah didengar orang tersebut sebelumnya. Kemudian informasi tersebut merupakan informasi yang biasanya disimpan/dirahasiakan dan pengungkapan terjadi dapat berupa tertulis dan lisan.

Pengungkapan diri seseorang dalam *self disclosure* adalah informasi yang bersifat pribadi kerahasiaannya sehingga akan terdapat kendala-kendala yang mempengaruhi individu dalam pengungkapan tersebut.

Secara umum gambaran faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal pegawai PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo ditinjau dalam teori *self disclosure* maka dapat digambarkan dalam gambar sebagai berikut;



- b) Sudut Pandang, manusia terbangun dari pada pengalaman-pengalaman yang pernah dilalui dan pada akhirnya akan membentuk sudut pandang seseorang dari kumpulan nilai yang terbangun dari pengalamannya. Dalam persoalan ini terjadi diantara pegawai yang memiliki sudut pandang yang kaku sehingga pengungkapan diri seseorang terhadap pendengar yang dianggap kaku difahami tidak akan menanggapi respon dengan baik yang pada akhirnya *self disclosure* tidak terjadi secara baik pada kasus ini
- c) Fisik, penampilan dalam komunikasi memiliki pengaruh besar diantaranya sanggup membuat lawan bicara nyaman dan percaya. Fakta ini terjadi ditengah aktifitas pegawai yang ada di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo, seseorang akan merasakan betah dalam komunikasi terhadap seseorang yang memiliki fisik dan penampilan menarik sehingga rasa nyaman dan percaya yang muncul akan mempengaruhi juga kedalaman pembicaraan yang berlangsung.
- d) Bahasa, keaneka ragaman social dan budaya juga berpengaruh terhadap lahirnya Bahasa, begitu juga yang ada di pegawai bahwa latar belakang kultur Bahasa akan ditemui permasalahan dalam pemahaman informasi yang disampaikan dan pada tahap selanjutnya komunikasi yang terjadi akan bersifat dangkal.

3) Faktor situasional

Situasi dan kondisi mempengaruhi kedalaman komunikasi *self disclosure* sebab dalam kasus ini pegawai hanya akan memberikan informasi dangkal seputar pekerjaan pada saat jam kerja dan mereka akan memilih waktu diluar jam kerja untuk dapat melakukan komunikasi *self disclosure* terhadap seseorang yng di percaya. Selin situasi kerja, seseorang juga akan terhambat dalam pengungkapan diri pada saat ada orang ketiga sehingga keterbukaan diri tidak pada titik maksimal.

